جـــــــــــامعة منتــــــــوري- قسنطينــــــــة

كليـــة العلـــوم الإنســـانية والعلـــوم الاجتمـــاعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

الشعبة: علم النفس العيادي
رقم التسجيل:
الرقم التسلسلي:

أنمـــاط الشخصية وعلاقتهـــا بالإجهـــاد
(المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة)

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية،
البريد، مصلحتي الاستعجالات والتوليد بولايـــة أم البواقـــي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس

إعداد الطالبة:	إشراف:
بن زروال فتيحة	أ.د جابر نصر الدين

أعضاء لجنة المناقشة:

- أ.د لوكيا الهاشمـــي	من جامعة منتوري- قسنطينة	رئيسا
- أ.د جابر نصر الدين	من جامعة محمد خيذر- بسكرة	مقررا
- أ.د شلبي محمد	من جامعة منتوري- قسنطينة	مناقشا
- أ.د لعويرة عمر	من جامعة الأمير عبد القادر- قسنطينة	مناقشا
- أ.د رواق عبلة	من جامعة منتوري- قسنطينة	مناقشا
- د. بوياية الطاهر	من جامعة باجي مختار- عنابة	مناقشا

الموسم الجامعي 2007-2008

شكر و عرفان

عملا بقول الإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه:

" إذا وصلت إليكم أطراف النعم فلا تنفروا أقصاها بقلة الشكر"

لا يسعني في هذا المقام، إلا أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان للأستاذ المشرف: **الأستاذ الدكتور جابر نصر الذين** لقاء كل ما قدمه لي من مساعدات وتوجيهات متنوعة في مظهرها، موحدة في هدفها، وهو الارتقاء بالأداء إلى الأحسن فالأحسن..

وبما أن العودة إلى الأصل فضيلة، فإني أضم صوتي إلى الأصوات العديدة، تعدد فضائله، تعبيرا عن تقديرها وعرفانها بالجميل، لعميد المدرسة الهاشمية في خلق الباحث ورجل العلم: **أستاذنا الدكتور لوكيا الهاشمي**، فجازاك الله عنا كل الخير..

وحتى لا أنسى أيادي العون التي مدت إلي في الخفاء والعلن، أتوجه بالشكر الجزيل إلى كافة أعضاء الكشافة الإسلامية الجزائرية بولاية أم البواقي، على رأسهم المحافظ الولائي **داودي عبد الوهاب** امتنانا وإكبارا للمجهودات التي بذلوها في سبيل انجاز هذا العمل..

ملخص البحث:

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين أنماط الشخصية أ، ب، ج بكل أبعادها والإجهاد من حيث مستواه، أعراضه، مصادره المهنية، واستراتيجيات مواجهته.

الإجراءات المنهجية:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي الارتباطي، وعينة مقصودة، قوامها 395 فردا، مشكلين نسبة 42.93 % من المجتمع الأصلي المتكون من العاملين بوحدات التدخل للحماية المدنية، مصالح الاستعجالات والتوليد بالمستشفيات، ومراكز البريد من فئة خارج التصنيف، والمستوى الأول والثاني عبر ولاية أم البواقي. طبق عليهم مقياس نمط الشخصية، مقياس الإجهاد لقياس مستواه وأعراضه مقياس مصادر الإجهاد المهني، ومقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد.

النتائج:

تمت معالجة البيانات المستقاة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 15.
وأفضت النتائج الرئيسة إلى وجود:

- علاقة موجبة دالة بين نمطي الشخصية أ، ج ومستوى الإجهاد.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية ب ومستوى الإجهاد.
- علاقة موجبة دالة بين النمط الشخصية أ وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- علاقة سالبة دالة بين النمط الشخصية ب وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- علاقة موجبة دالة بين النمط الشخصية ج وأعراض الإجهاد النفسية والسلوكية فقط.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية أ ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، عبء العمل الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، العلاقة بالناس، وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية، العلاقة بالزملاء.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية ب ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء العلاقة بالناس، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، وسائل العمل وظروفه الفيزيقية.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية ج ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالزملاء، العلاقة بالرؤساء، طبيعة العمل، عبء العمل، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل وظروفه الفيزيقية، العلاقة بالناس.
- ميل ذوي نمط الشخصية أ لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر.
- ميل ذوي نمطي الشخصية ب، ج لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر.

Résumé:

Objectifs:

Cette recherche vise à étudier la corrélation des types de personnalité (A, B, C) avec le niveau du stress, ses symptômes, ses sources professionnelles et les stratégies de coping utilisées.

Méthode:

Pour la collecte des données, quatre échelles ont été élaborées: la 1re identifie le type de personnalité, la 2e mesure le niveau du stress à travers ses symptômes, la 3e identifie les sources du stress issues du milieu professionnel et la 4e mesure les stratégies de coping les plus utilisées.

Ces échelles ont été passés à un échantillon composé de 395 individus entre pompiers d'intervention, postiers des centres hors catégories, 1re et 2e classe et corps soignant des services d'urgence et de maternité, existants à travers la wilaya d' Oum El Bouaghi et constituant 42.93% de la population initiale.

Résultats:

La 15e version du programme SPSS a été utilisée dans l'analyse statistique des données; celle-ci a abouti aux résultats suivants:

- Corrélation positive significative entre les types A, C et le niveau du stress.
- Corrélation négative significative entre le type B et le niveau du stress.
- Corrélation positive significative entre le type A et les symptômes somatiques, psychiques et comportementaux du stress.
- Corrélation négative significative entre le type B et les symptômes somatiques, psychiques et comportementaux du stress.
- Corrélation positive significative entre le type C et les symptômes psychiques et comportementaux seulement.
- Corrélation positive significative entre le type A et les sources suivantes: relation avec les supérieurs hiérarchiques, charge du travail, motivations et avancement professionnel, spécificité du travail, relation avec le public, outils et conditions physiques du travail, et relation avec les collègues.
- Corrélation négative significative entre le type B et les sources suivantes: relation avec les collègues, outils et conditions physiques du travail, relation avec le public, nature du travail, motivations et avancement professionnel, charge du travail, relation avec les supérieurs hiérarchiques.
- Corrélation positive significative entre le type C et les sources suivantes: relation avec les collègues, relation avec les supérieurs hiérarchiques, nature du travail, charge du travail, niveau de qualification professionnelle, outils et conditions physiques du travail, relation avec le public.
- tendance du type A à utiliser les stratégies de coping centré sur le problème.
- tendance des types B et C à utiliser les stratégies de coping centré sur l'émotion.

Abstract:

Objectifs:

The present research aims to study the correlation between personality type (A, B, C) and stress's level, symptoms, professional sources and coping strategies.

Method:

To achieve this, four scales were developed: the first scale to identify the type of personality, the second one measures the level of stress through its symptoms, the third one identify the professional sources of stress and the fourth one is concerned with the most used coping strategies.

These tools were applied to a sample of 395 workers at fireman units, post office centers, emergency and maternity services, cross the "wilaya" of Oum El Bouaghi and representing 42.93% of the initial population.

Results:

Data analysis using SPSS (15th version) revealed:

- a positive significant correlation between A, C types and the stress level.
- a negative significant correlation between B type and the stress level.
- a positive significant correlation between A type and the somatic, psychic and behavioral stress's symptoms.
- a negative significant correlation between B type and the somatic, psychic and behavioral stress's symptoms.
- a positive significant correlation between C type and the psychic and behavioral stress's symptoms only.
- a positive significant correlation between A type and the following professional stress sources:

Relation with superiors, work load, motivations and promotion, work specificity, relation with public, tools and physical conditions, relation with colleagues.

- a negative significant correlation between B type and the following professional stress sources:

Relation with colleagues, tools and physical conditions, relation with public, work specificity, motivations and promotion, work load, relation with superiors.

- a positive significant correlation between C type and the following professional stress sources:

Relation with colleagues, relation with superiors, work specificity, work load, professional qualification's level, tools and physical conditions, relation with public.

- A type tends to use problem focused coping strategies.
- B and C types tend to use emotion focused coping strategies.

فهرس المحتويـــــات

قـــائمة الجـــداول

الفصل الخامس: عرض النتائج و مناقشتها

قـــــائمة المخططــــــات

مقدمة:

تزداد وتيرة الحياة تسارعا يوما بعد يوم، وتتضاعف معها الضغوط التي يتعرض لها الإنسان كما ونوعا، إلى درجة تجعل الأفراد أكثر عرضة لقائمة طويلة من الاضطرابات التي تتنوع شدة واتساعا، لكن وعلى الرغم من المعايشة العامة لهذه المجهدات المتزايدة يتباين الأفراد من حيث استجاباتهم لها، وتعاملهم معها، إلى درجة جعلت قسما من الباحثين، يعتقد بأن أنماطا معينة من الشخصيات تساهم، من خلال الأساليب التي تتبعها في تفاعلها مع البيئة والمجهدات، في تكوين استعداد إما وقائي يجعل الفرد قادرا على التكيف مع ما تحمله الحياة من ضغوط ويحافظ على صحته كالنمط ب، وإما استعداد ممرض يهيئه للإصابة بالأمراض كالنمط أ(شخصية الأمراض القلبية)، والنمط ج (الشخصية السرطانية).

و انطلاقا من ذلك يسعى البحث الحالي لتفحص مدى وجود ارتباط بين أنماط الشخصية أ، ب، ج بمختلف أبعادها، وبين الإجهاد من حيث مستواه، أعراضه، مصادره المهنية، والاستراتيجيات المستخدمة في مواجهته؛ إضافة إلى تحديد دلالة وطبيعة هذا الارتباط.

و اعتمادا على المنهج الوصفي الارتباطي، جاء البحث في خمسة فصول:

- ✓ **الفصل الأول:** تم فيه طرح مشكلة البحث، تحديد أهدافه، توضيح أهميته، وضبط مفاهيمه الأساسية إجرائيا.
- ✓ **الفصل الثاني:** خصص للإجهاد من حيث تطور مفهومه، تعريفه، النماذج المفسرة له، خصائصه، مصادره، العوامل الوسيطة فيه، تأثيراته، مواجهته، وقياسه.
- ✓ **الفصل الثالث:** تم فيه تناول الشخصية من حيث تطور مفهومها، تعريفها، مكوناتها محدداتها، طرق قياسها، وصفها، علاقتها بالإجهاد، علاقة أنماطها بالإجهاد خاصة الأنماط الثلاثة: النمط أ Type A، النمط ب Type B، النمط ج Type C.

- ✓ **الفصل الرابع:** فصلت فيه الإجراءات المنهجية للبحث، فتضمن تـــذكيرا بفرضـــيات البحث، منهجه، عينته، أدوات جمع بياناته، ودراسته الاستطلاعية.
- ✓ **الفصل الخامس:** تضمن قسمين رئيسين: خصص أولهما لوصف نتائج عينة البحـــث من حيث توزيعها على أنماط الشخصية، مستويات الإجهـــاد، أعراضـــه، مـــصادره واستراتيجيات مواجهته؛ وثانيهما لعرض نتائج الدراسة الأساسية للبحث، ومناقـــشتها في ضوء فرضياته و دراساته السابقة.

الفصل الأول: الإطـــار العام للدراسة

I.1. إشكالية البحث

I.2. أهمية البحث

I.3. أهداف البحث

I.4. فرضيات البحث

I.5. الضبط الإجرائي لمفاهيم البحث

I. 1. إشكالية البحث:

خلال مؤتمر دولي نظمته الجمعية الجزائرية للطب النفسي في نوفمبر 2007، كشفت دراسة أجريت بالجزائر أن مالا يقل عن 10% من الجزائريين في الحاجة إلى رعاية نفسية، فيما وصل عدد حالات الاكتئاب إلى 26%. و تم التأكيد على علاقة هذه الاضطرابات النفسية بالمحيط الاجتماعي، والأمني والاقتصادي المتردي الذي عاشته البلاد خلال السنوات الماضية **(ملوك، 2007، ص24)**. كما أحصت إحدى الصحف الوطنية (الشروق) متوسط 10 حالات انتحار سنويا في صفوف الشرطة منذ اندلاع أعمال العنف سنة 1991 **(نائلة.ب، 2006، ص09)**.

يمكن اعتبار هذه المؤشرات بمثابة جرس إنذار يلفت الانتباه إلى مستوى الصحة النفسية بالجزائر، ويلقي الضوء على ظاهرة صارت منذ عقود اهتمام الخاص والعام، في حين احتجنا نحن في الجزائر إلى بدايات القرن الواحد والعشرين، وتعاقب شدائد عدة للالتفات إليها، والبدء في سبر تأثيراتها السلبية على الأخص، وهي الإجهاد stress.

منذ إضفاء سيلاي **Hans Selye** الصبغة العلمية على مفهوم الإجهاد، انتشر استخدامه وتزايد الاهتمام به إلى درجة جعلت سيلاي نفسه يذكر سنة 1982 أنه " شاع استخدام موضوع الإجهاد حتى أصبح موضوعا للمحادثات الشخصية اليومية ومادة مقدمة في التلفاز والإذاعة والصحافة والمجلات والدوريات العلمية واللقاءات والمقررات الدراسية وحلقات التدريب " **(هيجان، 1998، ص44)**.

و لم ينشأ هذا الاهتمام المستمر والمتنامي بالإجهاد من فراغ، بل إن ما تتكبده المؤسسات والمجتمعات جراء تأثيراته السلبية، من خسائر تقدر بالملايير، كفيل بجعله بؤرة اهتمام تنظيمات متنوعة، تنوع أنشطة الإنسان ومناحي حياته (سياسية، اقتصادية علمية، تربوية، اجتماعية...)؛ فها هي منظمة الصحة العالمية OMS تورد في ندوة وزارية أوروبية حول الصحة العقلية أن كلفة الإجهاد في البلدان الخمسة عشر أعضاء الاتحاد الأوروبي (قبل 2004) تمثل في المتوسط ما بين 3 و4% من المنتوج الوطني الصافي، أي ما يعادل 265 مليار سنويا**(2004, p03)**. و قدر **كارازك Karasek** و **ثيورال**

Theorell 1990 هذه الكلفة في الولايات المتحدة الأمريكية بـــ 150 مليار دولار(**Massoudi, 2005, p5)**.

و عليه فإن الجهود المبذولة منذ عقود لتفسير ظـــاهرة الإجهـــاد وفهـــم ســـيرورتها والوقوف على مكوناتها، ومن ثم السعي لوقاية الإنسان من تأثيراتها السلبية أو مـــساعدته على التكيف معها، إضافة إلى تزايد المؤلفات التي تتناولها بمقدار 1100 مرجع زائد كـــل سنة منذ 1981 **(Chouanière&al, 1998, p09)** تصبح مبررة، إن لم نقل ضرورية.

و كانت منطلقات هذه المساعي نماذج خطية، حاولت تفسير الظاهرة وفـــق العلاقـــة الخطية منبه–استجابة، باعتبار أن الإجهاد يمثل استجابة فزيولوجية في مواجهـــة عامـــل مهدد، كان في البداية فيزيائيا محضا(Cannon 1932, Selye 1956)، ثم تم إدراك أن بإمكانه أن يكون نفسيا أيضا، فكان من الضروري تناول البعد النفسي ضـــمن التفـــسير(Mason 1975) أيضا.

فظهرت بوادر التناول النسقي للظاهرة، حيث شكل أخذ البعد النفسي بعين الاعتبار في تناول الإجهاد قفزة نوعية، فقد بين أن الاستجابات الفزيولوجية إزاء المجهـــدات ليـــست مقولبة، وفق نماذج معينة؛ بل تتعلق بمتغيرات وسيطة، تجعل نفس المجهدات تؤدي إلـــى استجابات متباينة، وبالتالي تأثيرات أكثر تنوعا وثراء. و بموجب هذه المقاربة الـــشمولية فإن الإجهاد لن يكمن في الموقف أو في الفرد، كل على حدة؛ بل في التفاعل بـــين البيئـــة والفرد.

و تتعدد المتغيرات الوسيطة بتعدد الدراسات التي تناولتها، لكن هذه الأخيرة تميل إلى الاشتراك في البعض منها؛ تشكل خصائص الشخصية أهم هـــذه المتغيـــرات الوســـيطة. بإمكانها التأثير في تحديد مستوى الإجهاد الذي يشعر به الفرد، وأيضا في كيفية الاستجابة أو التعامل مع الموقف المجهد. و لا تتجلى خصائص الشخصية في عامل واحد؛ بل فـــي شبكة من العوامل، نذكر منها:

- نمط الشخصية
- مركز التحكم أو الضبط
- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد

- إمكانية التحكم في الموقف و التنبؤ بمآله
- القدرات والمهارات والخبرات السابقة
- هيكل الحاجات والقيم
- الحالة الجسمية
- الشعور بوجود الدعم الاجتماعي
- سمات كالانطواء والانبساط، المرونة والجمود، القلق، التفاؤل، الصلابة...

و وفقا للأدبيات التي تناولت الإجهاد، فإن هناك من خصائص الشخصية ما هو وقائي salutogènes يساهم في مقاومة الأفراد للمجهدات الضارة كالصلابة، والتفاؤل والإيجابية، والنمط "ب" من الشخصية، هذا الأخير الذي تميل بحوث كثيرة لاعتبار سماته عوامل واقية تضمن صحة جيدة، وتكيفا ونجاحا اجتماعيين. يستخدم هذا النمط معدلا طبيعيا من الإجهاد لإنتاج الطاقة التي تلزمه لحل مشكلاته، دون أن يكون ذلك على حساب الآخرين أو على حساب ذاته؛ ممثلا بذلك نموذجا للتوافق النفسي-الاجتماعي.

و من الخصائص ما هو ممرض pathogènes يساهم في هشاشة الأفراد إزاء المواقف المجهدة كالعدائية، والعصابية، وسمة القلق، و نمطي الشخصية "أ" و "ج".

النمط "أ" الذي يمثل نسقا من الأفعال والانفعالات التي يستخدمها الفرد خلال تفاعله مع بيئته، تشمل مظاهر سلوكية كالعدوانية، التنافسية، الاستعجال، حس الطوارئ، الكلام السريع، الصوت قوي، الوتيرة السريعة في الأنشطة، الدافعية نحو الانجاز والقيادة واستجابات انفعالية كسرعة الاستثارة وسهولتها، عدائية مضمرة، ميل فوق المتوسط للغضب وغيرها.

و على عكس النمط أ، يميل الفرد من النمط "ج" إلى استبطان استجابته ثابتة إزاء الإجهاد، آملا من خلال ذلك أن يسيطر على نفسه وأن يتحكم في الإجهاد، الأمر الذي يحققه اجتماعيا أي ظاهريا فقط، حيث يبدو هادئا ورصينا؛ يميزه لطف مفرط، خضوع للسلطة وللمعايير الاجتماعية، تجاهل لمشاعره، تبعية للآخرين، إحساس كبير بالمسؤولية تثبيط لمشاعر العدوانية، صعوبة شديدة في التعبير عن انفعالاته كالغضب، خوف من الصراعات، شعور بالدونية وبالعجز، وميل اكتئابي.

و يندرج البحث الحالي في هذا السياق، حيث يخص أنماط الشخصية "أ، ب، ج" بالدراسة، من حيث البحث في مدى وجود علاقة دالة بين هذه الأنماط بكل أبعادها و بين مستوى الإجهاد، أعراضه، مصادره المهنية، وطرق مواجهته، ثم تحديد طبيعة هذه العلاقة إن وجدت، وتفحص مدى تأثير متغيرات ديموغرافية كالجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، والمهنة في هذه العلاقة.

و عليه يمكن صياغة إشكالية البحث في التساؤلات التالية:

تساؤل عام:

- هل هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية أ، ب، ج و بين الإجهاد من حيث المستوى الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة؟

تساؤلات فرعية:

1. هل هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة؟

1.1. هل هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة؟

2.1. هل تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، المهنة)؟

2. هل هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة؟

1.2. هل هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة؟

2.2. هل تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية ؟

3. هل هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة؟

1.3. هل هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة؟

2.3. هل تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية ؟

4. هل هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة؟

1.4. هل هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة؟

2.4. هل تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية ؟

I. 2. فرضيات البحث:

إجابة على التساؤلات التي انطلق منها البحث، واعتمادا على ما تم تناوله من أدبيات حول الإجهاد والشخصية، من حيث أنماطها على الأخص، تمكنت الباحثة من صياغة الفرضيات المباشرة غير الموجهة التالية:

1. هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة.

1.1. هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة.

2.1. تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، المهنة).

2. هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة.

1.2. هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة.

2.2. تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية.

3. هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة.

1.3. هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة.

2.3. تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية.

4. هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة

1.4. هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة.

2.4. تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية.

I. 3. أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث الحالي من خلال:

- ✓ المساهمة في إثراء التراث العلمي حول موضوع الإجهاد الذي صار موضوع الساعة منذ القرن الماضي، باعتبار أنه يمس كل جوانب حياة الإنسان.
- ✓ وضع أرضية لبناء مقاييس للإجهاد، وأنماط الشخصية خاصة بالبيئة الجزائرية.
- ✓ التعرف على بعض خصائص الفرد الجزائري (أعراض الإجهاد الأكثر ظهورا، وأساليب مواجهته، نمط الشخصية الأكثر شيوعا)، وكذا بعض خصائص بيئته المهنية (مصادر الإجهاد).
- ✓ إمكانية استثمار نتائجه في مجالات مهنية كالتوجيه، والانتقاء، والتدريب، والإرشاد.
- ✓ المساهمة في توفير قاعدة معرفية يمكن الانطلاق منها للبحث في مجال التكيف coping مع الإجهاد و مقاومة تأثيراته السلبية، بما يتوافق والبيئة الجزائرية.

I. 4. أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في الوقوف على العلاقة بين أنماط الشخصية "أ، ب، ج" وبين الإجهاد، من حيث دلالتها، وطبيعتها إن وجدت.

و تتفرع منه أهداف فرعية، تتمثل في:

- ✓ تحديد مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة، أعراضه الأكثر ظهورا، مصادره الأكثر تأثيرا، واستراتيجيات مواجهته الأكثر استخداما.

- ✓ تحديد دلالة العلاقة بين كل نمط و بين مستوى الإجهاد، أعراضه، مصادره المهنية واستراتيجيات مواجهته.
- ✓ تحديد دلالة العلاقة بين أبعاد كل نمط و بين مستوى الإجهاد، أعراضه، مصادره المهنية، واستراتيجيات مواجهته.
- ✓ المقارنة بين فئات المتغيرات الديموغرافية من حيث ارتباط كل نمط بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة).

I. 5. الضبط الإجرائي لمفاهيم البحث:

يتضمن البحث مجموعة من المفاهيم الأساسية، التي استوجب تناولها ضبطها إجرائيا ليتضح معناها وتتجلى حدودها، ضمن إطاره كما يلي:

الإجهاد:

السيرورة التي تتفاعل بموجبها عوامل منبهة من بيئات مختلفة مع متغيرات فردية لتنتج استجابات فزيولوجية، نفسية، وسلوكية؛ يوظف الفرد أنشطة تكيفية خاصة به للحفاظ على هذه الاستجابات ضمن نطاقها الطبيعي. وهو معيار فعالية هذه الأنشطة.

مستوى الإجهاد:

يقصد به الدرجة التي يتحصل عليها الفرد على مقياس الإجهاد موضوع البحث. وقد صنف انطلاقا من عدد بنود المقياس (50)، ودرجات ظهور الأعراض (1-5) إلى:

مستوى منخفض يشمل الدرجات بين 50 و 116

مستوى متوسط يشمل الدرجات بين 117 و 183

مستوى مرتفع يشمل الدرجات بين 184 و 250

أعراض الإجهاد:

يقصد بها الاستجابات التي يرتبط ظهورها بالتعرض للمواقف المجهدة، وهي مصنفة في هذا البحث وفقا لمقياس الإجهاد في ثلاثة أبعاد: جسدية، نفسية، وسلوكية.

⮲ مصادر الإجهاد:

يقصد بها العوامل التي تصدر عن البيئة المهنية الخاصة بالحماية المدنية، البريد مصلحتي الاستعجالات، التوليد؛ و يقدرها الفرد كمصادر تولد لديه شعورا بالإجهاد، لدى استجابته على مقياس مصادر الإجهاد المهني موضوع البحث. يصنفها البحث الحالي وفقا لذلك في ثمانية أبعاد:

طبيعة العمل، عبء العمل، العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، الحوافز والنمو المهني، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية.

⮲ استراتيجيات مواجهة الإجهاد:

وهي مختلف الأنشطة التي يوظفها الفرد لمواجهة المواقف المجهدة، يصنفها البحث الحالي، اعتمادا على مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد موضوع البحث إلى:

- مواجهة مركزة على الانفعال تتفرع إلى: مواجهة سلوكية انفعالية، و مواجهة معرفية انفعالية.
- مواجهة مركزة على المشكلة تتفرع إلى: أسلوب حل المشكلة السلوكي، و أسلوب حل المشكلة المعرفي.

⮲ نمط الشخصية:

يقصد به ميل مجموعة من السمات للارتباط بعضها ببعض، مشكلة نسقا متمايزا عن أنساق أخرى. و يقصد به في هذا البحث أحد الأنماط الثلاثة: النمط "أ"، أو النمط "ب" أو النمط "ج"، التي يقيسها مقياس أنماط الشخصية موضوع البحث.

و انطلاقا من أن النمط ب يمثل نقيض النمط أ، فقد وزعت درجات الأفراد على مقياس النمطين "أ" و "ب" وفق متصل نهايتاه إما النمط أ أو النمط ب، ويحدد قرب الفرد من إحدى النهايتين درجة ميله للانتماء إلى أحدهما.

و صنف هذا الميل إلى ثلاثة مستويات وفقا لعدد البنود (34) و درجة ميل الفرد للاتصاف بالسمات (1-5) إلى:

ميل منخفض يشمل الدرجات بين 34 و 79

ميل متوسط يشمل الدرجات بين 80 و 124

ميل مرتفع يشمل الدرجات بين 125 و 170

أما الميل للانتماء إلى النمط ج، فتحدده درجة الفرد على مقياس النمط ج، حيث تم تصنيف هذه الدرجات إلى ثلاثة مستويات وفقا لعدد البنود (17) و درجة ميل الفرد للاتصاف بالسمات (1-5) إلى:

ميل منخفض يشمل الدرجات بين 17 و 39

ميل متوسط يشمل الدرجات بين 40 و 62

ميل مرتفع يشمل الدرجات بين 63 و 85

و كخلاصة للضبط الإجرائي للمفاهيم البحث الأساسية، فإن هذا الأخير تم استنادا إلى أدوات جمع البيانات الأربعة التي تم بناؤها: مقياس الإجهاد لقياس مستوى الإجهاد وتشخيص أعراضه، مقياس مصادر الإجهاد المهني، مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد، و مقياس أنماط الشخصية لقياس درجة ميل المفحوص إلى كل نمط من الأنماط أ، ب، ج.

الفصل الثاني: الإجهــــــــاد

تمهيــد

II.1. تطور مفهوم الإجهاد

II.2. تعريف الإجهاد

II.3. النماذج المفسرة للإجهاد

II.4. خصائص الإجهاد

II.5. مصـــادر الإجهاد

II.6. العوامل الوسيطة في الإجهاد

II.7. تأثيــرات الإجهاد

II.8. قياس الإجهاد

II.9. مواجهة الإجهاد

خلاصـــة

لازمت ظاهرة الإجهاد الإنسان منذ ظهوره على الأرض، و لم يظهر مفهوم الإجهاد حديثا، حيث عرف مراحل متعددة، تطور خلالها مضمونه وتنوعت المجالات التي استخدم فيها، والمقاربات التي تناولته؛ فمن أين جاء مفهوم الإجهاد؟ و ماهي ماهيته؟ أسئلة سيتم الإجابة عليها من خلال محتويات هذا الفصل.

1.II. تطور مفهوم الإجهاد

لم يظهر مفهوم الإجهاد حديثا فقد اشتقت كلمة "stress" من الفعل اللاتيني "stringere" الذي يعني: ضيق على، شد، ضغط، أوثق، ومنه أخذ الفعل الفرنسي"étreindre" بمعنى طوق بجسمه وبذراعيه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق. ويصل بنا إلى كلمة "détresse" التي اشتقت أيضا من "stringere"، وهي تعني الشعور بالزهد والوحدة، ينتابنا في حالة قاهرة (عوز، خطر، ألم...) **(Rey&Rey-Debove, 1992)**.

و لم تستخدم كلمة " stress " في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين، في حين يرجع استخدامها في الانجليزية إلى القرن الرابع عشر حوالي 1303. أما ما يقابل كلمة "stress" في اللغة العربية فهناك كلمات: كرب، ضغط، شدة، انعصاب، ضائقة، إرهاق، إجهاد، هذه الأخيرة التي اختارها **أنطوان الهاشم** في تعريبه لكلمة "stress" لكونها أكثر فصاحة وأقرب للاستعمال (**ستورا، 1997، ص ص7-8**)، ونوافقه في هذا الرأي، لذلك تم اعتمادها في البحث الحالي.

و لعل **ابن سينا** (980-1037م) هو أول من تناول مفهوم الإجهاد بالدراسة العلمية التجريبية، فقد ربط حملا وذئبا في غرفة واحدة، دون أن يستطيع أحد منهما أن يطال الآخر، وكانت النتيجة هزال الحمل وضموره ومن ثم موته، وذلك على الرغم من أن لديه نفس كميات الغذاء التي كان يستهلكها حمل آخر يعيش في ظروف طبيعية (**النابلسي وآخرون، 1991 ، ص 16**).

استخدم مفهوم الإجهاد منذ القرن السابع عشر للدلالة على العذاب والحرمان والمحن والضجر والمصائب وعن العداوة، أي للتعبير عن قساوة الحياة بكلمة واحدة، ثم عرف تطورا دلاليا منذ القرن الثامن عشر، فبدل أن يعبر عن النتيجة الانفعالية للإجهاد، صار

يعبر عن سببه الأساسي(load) أي القوة، الضغط، التي تنتج توترا strain مفرطـا يـؤدي على المدى البعيد إلى تشويه المادة(في صناعة التعدين)(**http://fr.wikipedia.org/wiki/Stress**).

و عرف القرن التاسع عشر بداية انتشار استعمال مفهوم "Stress"، فخلال هذه الفترة يقول الفسيولوجي الفرنسي **كلود برنار Claude Bernard** 1868 " إن التغيرات الخارجيـة في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي (أي الجهاز العضوي)، ولكي يحافظ على نفسه يجب عليه أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، وأنه من المهم أن يحافظ الكـائن العضوي على الاتزان في البيئة الداخلية ". و في قوله إشارة إلى مـا يتـضمنه اخـتلال توازن الجهاز العضوي – نتيجة الإجهاد– من نتائج مضرة.

و في سنة 1920 أدخل الفسيولوجي الأمريكي **والتر كـانون Walter Cannon** مفهـوم " الاتزان الحيوي homeostasis " الذي يدل على المحافظة على اتزان البيئة الداخلية، وقـد كان يتعامل فعلا مع مفهوم الإجهاد دون تسميته، حيث تحدث عن " المستويات الحرجـة للإجهاد critical levels of stress " ، وهي تلك المستويات التي تحدث انهيارا فـي آليـات الاتزان الحيوي، سواء في إطار اجتماعي أو تنظيمي (**Bloch&al, 2000, p898**).

و يرتبط الاستعمال الحديث لمفهوم الإجهاد بـ**هانز سيلاي Hans Selye** طالب طـب في جامعة براغ Prague، كان يعمل باحثا في الغدد بجامعة مونتريال Montréal، ويكنـى عادة بـ**أبي الإجهاد**. اهتم في العشرينيات بالأعراض العامة للمرض syndrome générale de la maladie ، حيث لاحظ خلال دراساته الطبية أن مختلف استجابات الـصدمة سـواء صدمة الحروق، أو صدمة النزيف، أو صدمة العفن...الخ تشترك في مظـاهر إكلينيكيـة متشابهة:

- تقلص حجم الثيوس thyus، والطحال، والغدد اللمفاوية.
- قروح معدية–معوية.
- ارتفاع حجم قشرة الكظر
- انخفاض عدد الخلايا اللمفاوية في الدم.

لم تكن هذه الملاحظات لتكون ذات تبعات؛ فقد باشر بعدها سيلاي بحوثا حول الهرمونات الجنسية، لكنه لاحظ خلالها ظهور نفس الأعراض السابقة لـدى جرذان التجـارب على

الرغم من اختلاف المثيرات التي يتم تعريضها لها؛ فاستنبط فكرة الإجهاد التـــي ضـــمنها مقالا نشره في مجلة " **Nature** " عام 1936، يشير فيه إلى مجموعـــة مـــن الاســـتجابات العصبية والهرمونية، غير الخاصة، الموجودة عند كل كائن حي (إنسانا كان أم حيوانـــا) يواجه اعتداء، والتي تهدف إلى الحفاظ على وحدته النفسية والجسدية، حيث أطلق عليهـــا منذ 1946 اسم " أعراض التكيـــف العـــام Général Adaptation Syndrome " (**Selye, 1993, pp9-10**).

و قام هانس سيلاي ما بين 1946 و 1950 بتطوير مفهوم الإجهاد شيئا فـــشيئا إلـــى أن وصل إلى اعتباره " رد فعل لا نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي " ، وهو آخر مفهوم له عن الإجهاد. (**ستورا، 1997، ص10**).

و أثرت نتائج دراسات سيلاي تأثيرا كبيرا على مجريات الاهتمام بدراســـة الإجهـــاد حيث صار موضع اهتمام العام والخاص، وذكر سيلاي 1982 أنه " شاع استخدام موضوع الإجهاد حتى أصبح موضوعا للمحادثات الشخصية اليومية ومـــادة مقدمـــة فـــي التلفـــاز والإذاعة والصحافة والمجلات والدوريات العلمية واللقاءات والمقررات الدراسية وحلقات التدريب" (**هيجان، 1998، ص44**).

و يذكر كشرود أن السنوات الثلاثين الأخيرة من القرن العشرين عرفت تناقصا فـــي الاهتمام بدراسة الإجهاد من الناحية الفزيولوجية، وزاد الاهتمام به داخل العلوم الـــسلوكية حيث تحول الاتجاه نحو دراسة مصادر الإجهاد من الناحية النفسية والمهنيـــة (**1995، ص ص304-305**)؛ هذه الأخيرة التي ظهر الاهتمام بها بشكل جلي بعد الدراسة التي أجراهـــا كل من **وولف Wolf، كاهن Kahn، كوين Quinn، سنوك Snock** 1964 والتي كان لها أثر على الاتجاهات اللاحقة في التعامل مع الإجهاد، حيث ركزت على مـــصادره، والنتـــائج المترتبة عنه، والعوامل الوسيطة الواقعة بينهما (**هيجان، 1998، ص44**).

II. 2. تعريف الإجهاد

عرف العلماء الإجهاد من زوايا مختلفة، إلى درجة جعلت البعض منهم مثل **لوبسون Lobson** يوضحون صعوبة وضع تعريف مناسب له يتفق عليه الجميع. يعود ذلك إلى أسباب عدة، يضع **دانتزر Dantzer 2002** على رأسها كونه برنامجا كاملا، بما أنه يشير في نفس الوقت إلى العامل المسؤول، والاستجابة لهذا العامل، وحالة المستجيب **(http://fr.wikipedia.org/wiki/Stress)**.

و على الرغم من ذلك فإن الملاحظة المتفحصة تجعل بإمكاننا تصنيف هذه التعاريف في ثلاثة اتجاهات:

1. الإجهاد عبارة عن قوة (عامل طبيعي أو نفسي) تمارس على جسم ما، فتؤدي إلى ظهور توتر وتشوه على هذا الأخير؛ أي تعاريف تقوم على أساس المنبه.
2. الإجهاد هو نتيجة تأثير عامل (طبيعي أو نفسي أو اجتماعي) تظهر في تعابير متنوعة (مظهر عقلي، نفسي، بيولوجي)، في وجود عوامل مساعدة (الزمن، الاستعداد الوراثي...)؛ أي تعاريف تقوم على أساس الاستجابة.
3. الإجهاد عبارة عن تفاعل ديناميكي بين العامل الخارجي يواجه الفرد في زمان ومكان معينين، فيستخدم دفاعاته الذهنية والبدنية في مواجهته، فيصير معرضا لمخاطر جسدية تبعا لحالة بنيته النفسية، وللسياق الجسدي والاجتماعي، أي تعاريف على أساس تفاعلي **(Bee&Bjorklund, 2004, pp336-340)**.

II. 2. 1. تعاريف تقوم على أساس المنبه:

تركز هذه الأخيرة على ما تحمله البيئة المحيطة بالفرد من مؤثرات، في شكل مواقف أو أحداث أو خصائص... تتسبب بشكل معين في حدوث أضرار قد تكون بالغة.

فتولور Tolor يعرفه بأنه أي تغير يلقي عبئا على القدرات التكيفية لدى الفرد، ويؤيده **هولمز Holmes** في اعتبار أنه حادث مثير، يلقي مطالب صعبة على الفرد **(لوكيا، 2000 ، ص 09)**.

و هناك من يرى في الإجهاد المهني مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل

تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسدية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة لتفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط **(عبد الباقي، 2002، ص 309).**

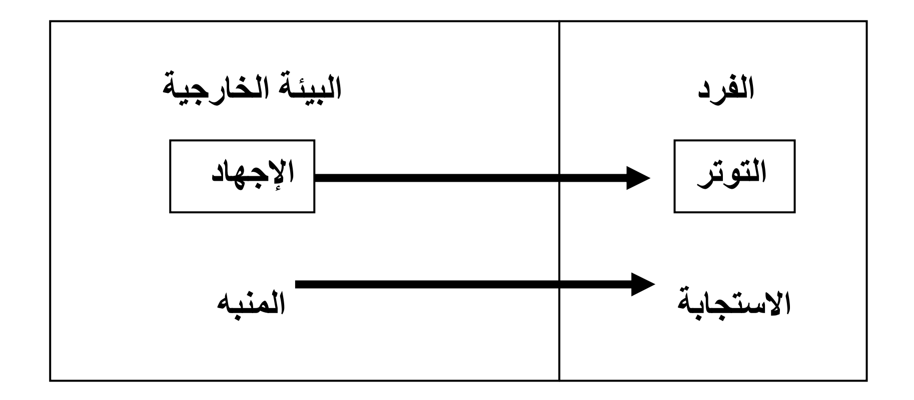
كما يعرف **ماندلر Mandler** 1984 الإجهاد بأنه تلك الظروف المرتبطة بالضغط pressure وبالشدة strain الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد. يحذو حذوه **زيلاجي** و **والاس Szilagyi & Wallace** 1987 حيث يعتبر أن الإجهاد تأثير داخلي، يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد، وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد ذاته.

و يشير **ميشنباوم Meichenbaum** 1991 إلى أن الإجهاد هو قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئته الأمر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفزيولوجي؛ مما قد يؤدي إلى شعوره بالاستفزاز من داخله **(المشعان، 2001 ، ص 71).**

و يعبر كل من **إيفانسفيتش و ماتسون Ivancevich & Mattesson** 1980 عن هذه الفئة من التعاريف بالمخطط التالي:

المخطط رقم 01 : تعريف الإجهاد على أساس المنبه

(المصدر: **Ivancevich & Mattesson في كشرود، 1995، ص 308**)



و هو المخطط الذي يجعل الملاحظ يتساءل كما تساءل **ريس Rees** عن سبب حدوث الإجهاد لدى بعض الأفراد، بينما لا يحدث عند آخرين، حتى وإن عايشوا نفس المواقف الضاغطة مشيرا بذلك إلى قصور في تعاريف الاتجاه الذي يركز على المنبه لوحده في تعريف الإجهاد **(لوكيا، 2000، ص09).**

II. 2. 2. تعاريف تقوم على أساس الاستجابة

تتدرج ضمن هذه الفئة تعاريف تولي أهمية لاستجابات الفرد المختلفة، ردا على تأثير مصادر بيئية مجهدة. وفي تعريف هانس سيلاي 1946 ما يعكس ذلك، فهو يرى الإجهاد "استجابة جسدية غير محددة لأي مطلب بيئي" **(Bee&Bjorklund, 2004, p336)**. وتتم هذه الاستجابة على ثلاث مراحل سماها أعراض التكيف العام (GAS):

- مرحلة الإنذار Alarm stage
- مرحلة المقاومة Resistance stage
- مرحلة الاستنفاذ Exhaustion stage

و كذلك يرى **إليسون Ellisson** بإمكانية تعريف الإجهاد بعدة طرق، من بينها أنه يمثل استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من المؤثر بهدف المحافظة على الذات، لكن تكرارها باستمرار التعرض للمؤثر يمكن أن يسبب أمراضا كأمراض القلب والتنفس وغيرها **(لوكيا، 2000، ص09)**.

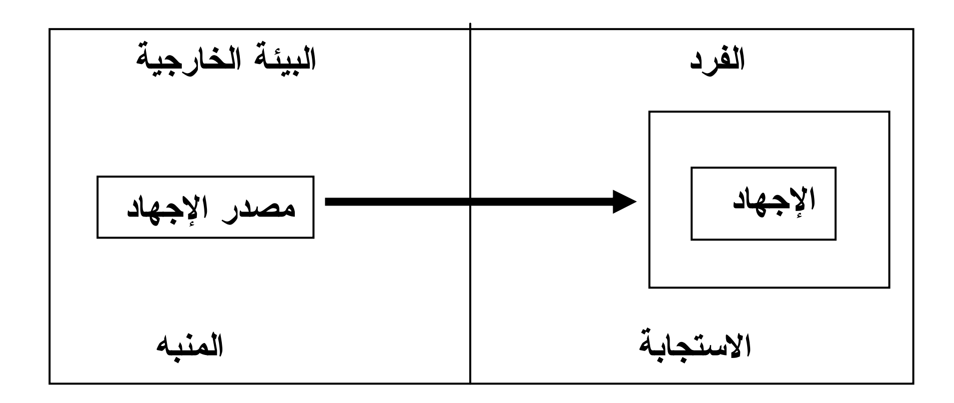
و يؤكد **ميلز Mills** 1982 أن الإجهاد هو رد فعل داخلي، ينتج من عدم قدرة الفرد على الوفاء بمتطلبات البيئة الواقعة عليه. و يوسع **جرينبيرج Gerenberg** 1984 نطاق هذه الاستجابة، فيعرف الإجهاد بأنه رد فعل فزيولوجي وسيكولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة **(المشعان، 2001، ص71)**.

و يعتبر **معجم علم النفس** 1996 الإجهاد مصطلحا يستخدم للدلالة على نطاق واسع في حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة... قد تؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية، وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظي وحركي قاصر **(عثمان، 2001، ص 18)**.

و يحذو حذوه **باتريك بوفار Patrick Bouvar** 2003 ، فيرى في الإجهاد الحالة التي يكون فيها الفرد عندما يطرأ تغيير في استقراره اليومي؛ مضيفا أن القليل منه إيجابي ومفيد لا يمكن التقدم دونه، لكن ارتفاع مستواه أو تكراره المفرط قد يضر، مسببا اضطرابات مختلفة كالعدوانية، الانطواء، اضطراب النوم... **(www.journalmanagement.com)**.

و يمثل **ايفانسفيتش و ماتسون Ivancevich & Mattesson** 1980 هـذا النـوع مـن التعاريف بالمخطط رقم(02) الذي يعكس نفس قصور الاتجاه السابق، فمعرفـة مـصادر الإجهاد لا تساعدنا على توقع طبيعة الاستجابة للإجهاد، ولا حتى احتمال وجود اسـتجابة أصلا.

المخطط رقم 02 : تعريف الإجهاد على أساس الاستجابة
(المصدر: Ivancevich & Mattesson في كشرود، 1995، ص 309)



II. 2. 3. تعاريف تقوم على أساس تفاعلي بين المنبه و الاستجابة

يشير **كومنج و كوبر Cumming & Cooper** إلى أن الأفراد يميلـون للحفـاظ علـى أفكارهم واتجاهاتهم وعواطفهم وعلاقاتهم مع العالم الخارجي في حالة اسـتقرار وثبـات؛ ولكل فرد عتبة ثبات انفعالي (أي المستوى الذي يبدأ منه الشعور بالراحة والطمأنينـة) أو جسدي تحاول عمليات التكيف مع البيئة المحافظة عليها.

لذلك يعرف كل من **كوكس** و **مكاي Cox & Mackay** 1976 الإجهاد على أنه " نتيجـة التعامل بين الفرد وبيئته "، بحيث تدل كلمة تعامل transaction على مدى التأكيـد علـى العملية النشطة والتوافقية؛ ويكونان بذلك قد أيدا فكرة عمل العمليات المعرفية كوسيط بين المجهد والاستجابة (**الأشقر، 1995، ص02**).

و على هذا فإن الإجهاد حسب **ماكجراث MacGrath** 1970 " نوع من اللاتوازن بـين مطلب والقدرة على الاستجابة له، في ظل ظروف يدرك فيها الفشل في تلبية المطلب على أن له عواقب مهمة ".

أما **مايسن Mason** 1975 فقد أكد على تناول الإجهاد وفق هـذا المنظـور التفـاعلي واعتبر الإجهاد سيرورة حدد مكوناتها في الجدول رقم(01)؛ فكان من أوائل الباحثين الذين أشاروا إلى أهمية المتغيرات النفسية في تحديد استجابة الفرد للمواقف المجهدة.

الجدول رقم01: مكونات سيرورة الإجهاد حسب مايسن 1975
(المصدر: Graziani&Swendsen, 2004, pp65-66)

الضغوط		**المجهدات**		**المعاملة transaction**	
الاستجابات الفزيولوجية	**الاستجابات الانفعالية**	**أنواع المجهدات**	**الأبعاد الزمنية**	**التقييم المعرفي**	**الشدة**
تنشيط الجهاز السمبثاوي تثبيط الجهاز الباراسمبثاوي منبهات أخرى و تثبيطات عصبية-غدية انخفاض/ارتفاع مناعي	مشاعر سلبية لا مبالاة مشاعر إيجابية	صدمة أحداث الحياة بيئة فيزيقية غير ملائمة ضغط مزمن مزعجات hassles (مجهدات صغيرة)	المدة سرعة ظهور المجهد المدة التي تتعلق بالروابط بين مختلف أجزاء المجهد	ضرر تهديد خسارة تحدي أرباح يخص الآخرين أذى	ضعيفة معتدلة قوية غامضة

و حذا حذوه **لازاروس** و **فولكمـــان Lazarus & Folkman** 1984 حيــث يريـــان أن الإجهاد ليس مثيرا ولا استجابة، بل هو "علاقة خاصة بين الفرد وبيئة يقيمها هذا الأخيــر بأنها مرهقة وأنها تفوق قدراته وتعرض وجوده للخطر" ؛ مشيرا بـــذلك إلـــى العمليـــات الوسيطة بين المثير والاستجابة، هذه الأخيرة التي يحددانها في:

- **التقييم:** تستند إلى إدراك المتطلبات التي تفوق القدرات الفسيولوجية والنفسية للفرد.
- **المواجهـــة:** تستند إلى المجهودات الفكرية والسلوكية للتعامل مع المطالـــب المفرطـــة **(Bee&Bjorklund, 2004, p339).**

حيث ينقسم التقييم (حسب لازاروس 1991،1976) إلى:

- **تقييم أولي** لطبيعة المطالب البيئية، يبدأ بطرح تساؤلات من مثل: ماذا يحدث؟ هـــل هذا الحدث جيد بالنسبة لي، أو أنه مجهد، أو لا علاقة له بي؟ ؛ في حالة كانت

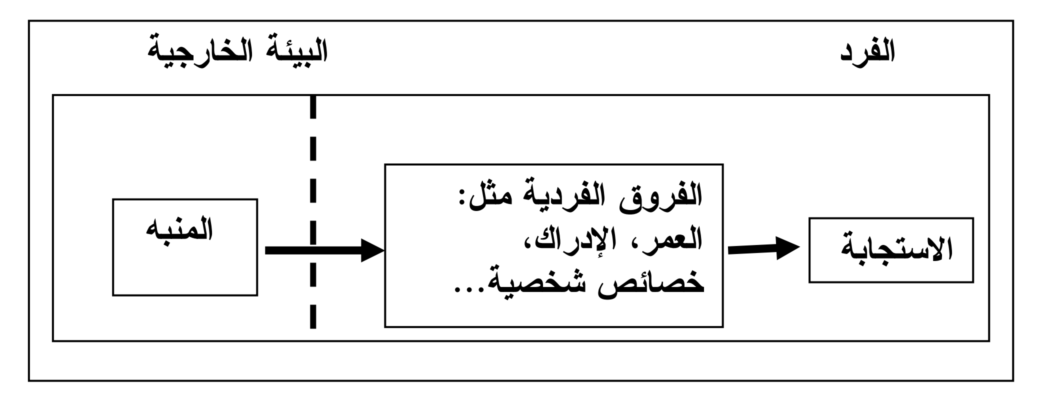
الإجابة بأنه مجهد، يتم تقييم تأثير المجهد (حدوث الضرر أم لا، الحاجة إلى رد فعل أم لا؟).

- **تقييم ثانوي** يبدأ بمجرد اتخاذ الفرد لقرار فعل شيء، فيقيم ما يتوفر لديه من موارد شخصية واجتماعية تمكنه من مواجهة الظرف المجهد، و يحدد ما يحتاجه الموقف من أفعال.
- **إعادة التقييم،** حيث يستمر التقييم خلال ما يعتمده الفرد من أساليب مواجهة، فإذا لم يحقق الاختيار الأول الهدف واستمر الإجهاد، يتم استبداله بآخر ويتم تقييم فعاليته بدوره **(Zimbardo&al, 1993, p419)**.

كما يعرفه كل من **شوفللي** و **إنزمان** **Schaufeli & Enzman** 1998 بكونه " حالة انتقالية من فقدان التكيف الوظيفي، الذي تعكس أعراضه النفسية والفزيولوجية والسلوكية محاولة لم تنجح بعد للتكيف قد تطول وقد تقصر. وإذا لم تنته هذه الحالة الانتقالية باستعادة توازن جديد، فإنها تتطور إلى الاحتراق النفسي "

وفقا لهذه الفئة من التعريفات، تعتبر بعض المتغيرات الوسيطة التي تتعلق بالفروق الفردية كالشخصية، والدعم الاجتماعي عوامل معدلة أو مسهلة للعوامل البيئية (انظر المخطط 03)؛ حيث يفترض **إفانسيفيتش** و **ماتيسون** **Ivancevich & Mattesson** أنه إذا توفرت خصائص السياقات البيئية بطريقة قصوى لدى كل نمط شخصية، نتج هناك توافق وتلاءم بين الفرد وبيئته. في حين يؤدي غياب هذا التوافق إلى موقف مولد للإجهاد **(Lecomte&Patesson, 2005)**.

المخطط رقم03 : تعريف الإجهاد على أساس التفاعل بين المنبه و الاستجابة
(المصدر: Ivancevich & Mattesson في كشرود، 1995، ص310)



و قد أورد **لوكيا** 2000 تلخيصا لفحوى تعاريف هذا الاتجاه- الــذي يمثلــه المخطــط رقم03- يتمثل في اعتبار الإجهاد محصلة التفاعل بين الفرد والبيئة، يظهر في شكل حالــة من التوتر العاطفي والنفسي، تؤثر في الأفراد صحيا ومعنويا. ويحــدث الإجهــاد بفعــل عوامل متعددة تتضمن: متغيرات فرديــة، وتنظيميــة، واجتماعيــة، وبيئيــة مترابطــة كالمشكلات الشخصية، والاجتماعية، وضعف المشاركة، وقلة الوقت، والتغيرات المفاجئة وغيرها **(لوكيا، 2000، ص12)**، وهو بذلك يلقي الضوء على أهم مكونات ظاهرة الإجهــاد التي سيتم تناولها ضمن خصائصه لاحقا.

و حتى يكون تناول الإجهاد أكثر وضوحا فيما سيلي من البحث، ارتأينا تحديد بعــض المفاهيم التي غالبا ما تتداخل فيما بينها، وتؤدي إلى سوء فهم ظاهرة الإجهاد، حيث أن:

- الإجهاد ليس بالقلق، فهذا الأخير انفعال، في حين يعبر الإجهاد عن موقف يتواجد فيــه الفرد ويجبره على التكيف، مفرزا مجموعة متنوعة من الاستجابات قد يكون القلق واحــدا منها.
- الإجهاد ليس بالتوتر العصبي، فرغم وجود علماء أمثال **مايسن Mason** 1975 يميلــون إلى تعريف الإجهاد بالتعب العصبي أو الإثارة العاطفية المفرطة، إلا أن التوتر العــصبي مثل القلق يمكن أن ينتج عن المواقف المجهدة.
- الإجهاد ليس دائما إفراطا في الإثارة، فقد ينتج عن بيئة فقيرة المتطلبات، كما يحدث في الوظائف الروتينية المملة؛ ويؤدي هذا النوع من النقص في التنبيه إلى الاكتئــاب **(كشرود ،1995، ص ص 305-306)**.
- الإجهاد ليس مرضا ولا مشكلة، فهو استجابة تمكن الفرد من التكيف مع ما يطرأ فــي بيئته من تعديلات وتغيرات صغيرة كانت أم كبيرة، لكن الإفراط فــي ذلــك قــد يــسبب تأثيرات سلبية كالأمراض النفس-جسدية **(Esposito&Biseau, 1997, p58)**.
- الإجهاد ليس بالضرورة سيئا ومضرا، فالإجهاد في الحقيقة محايد في جــوهره، ومــا الطابع الايجابي أو السلبي الذي يضفى عليه إلا نتيجة لطريقة الفرد في معايشة الحدث أو الموقف الضاغط **(Hoareau, 2001, p14)**، لذلك فقد يزيد الإجهاد من الفعالية في الأداء كما قد يسبب الإحباط ويشجع على التغيب عن العمل أو حتى تركه **(Poulton, 1978, p52)**.

– ليس بالضروري تفادي الإجهاد، فهو وسيلة زود الله بها الإنسان، لمساعدته على التكيف عن طريق ما يوفره من طاقة حيوية؛ يفيد مستوى مناسب منها في تفعيل وتوافق الفرد مع كل التغيرات الاجتماعية والمهنية وكذا التعبير عن طاقته الإبداعية (**Miller&Dell Smith,1997**)، فهو حقا ملح الحياة.

II. 2. 4. مصطلحات قريبة من الإجهاد

إن المتصفح للأدبيات المرتبطة بظاهرة الإجهاد، سيلاحظ لا محالة وجود مجموعة من المصطلحات درج تداولها فيه، فكان لزاما علينا التطرق إليها، لتوضيح ماهيتها من جهة و الوقوف على علاقتها به من جهة أخرى.

- **الاحتراق النفسي Burnout:**

و هو مصطلح شائع في اللغة الأنجلوسكسونية، يستخدم بشكل مفرط ليترادف مع مفهوم الإجهاد المهني. وحسب مقاربة التحليلي **فرودنبرجر H.J.Freudenberger** 1974 فإنه يشير إلى إرهاق يصيب على الأخص أصحاب المهن ذات الطابع الاجتماعي (الصحة، التعليم، الحماية المدنية...) باعتبارها مرتبطة مباشرة بالعلاقات و الانفعالات بين الأشخاص؛ ويشمل جوانب مختلفة من تأثيرات الإجهاد المهني غير المعالج.

يعتبر تناذر الاحتراق النفسي استجابة لإجهاد مزمن (**Canouï&al, 2004, p25**)، يعبر عنها من خلال: إرهاق جسدي، نفسي ومعرفي، يتميز بشعور بالعجز واليأس، انخفاض تقدير الذات، فقدان الحماس في الحياة عموما وفي العمل خصوصا (**فهد السيف،2000، ص ص687-688**).

و تمكن أعمال كل من **إلدويتش و برودسكي Eldewich & Brodsky** 1980 و**جولمبيوفسكي Golembiewski** 1983 من تمييز أربع مراحل متتالية في تطور الاحتراق النفسي:

- حماس، واندماج، وبداية بمستوى مرتفع من الطموح؛ يليها إحباط تدريجي راجع إلى قلة النجاح وعدم كفاية الموارد المتاحة.
- يؤدي هذا التباعد بين المتطلبات والموارد المتوفرة إلى إجهاد يظهر من خلال تعب نفسي متزايد.

- إذا استمر التباعد، يؤدي الإجهاد والخيبة بالفرد إلى تطوير استجابات دفاعية كالتشاؤم، اللامبالاة، أو العدوانية اتجاه المحيط المهني.
- أخيرا يبدأ الانسحاب والانفصال الانفعالي الذي مؤديا إلى بلادة عامة، فيشعر الفرد بأنه مستنفذ ومحترق من الداخل (**Lecomte&Patesson, 2005**).

- **تناذر التعب المزمن Le syndrome de la fatigue chronique:**

ينتج التعب عادة من جراء الإصابة بمرض معين (كالسكري، فقر الدم، الاكتئاب، التسمم الدوائي)، أو من إرهاق رياضي أو مهني. لكن في بعض الحالات يصعب إيجاد سبب عضوي، أو نفسي أو تسممي معين له. في هذه الحالة نواجه ما يسمى بتناذر التعب المزمن (SFC)، أو مرض اليوبيز yuppies الذي يتميز عموما بتعب يستمر مدة ستة أشهر على الأقل، يشبه ظاهريا التخدير، ويتفاقم مع النشاط الجسدي، فقدان الطاقة، تزايد سرعة الاستثارة، تناقص الانجاز، صعوبات النوم والتركيز (**Pruesser&al, 1999, p197**).

أورد **فوكودا و زملاؤه Fukuda & al** 1994 أن التعب النفسي لا يصيب كل فئات العمر والطبقات الاجتماعية، وكذا مختلف الأعراق مع زيادة لدى الإناث تقدر بمرتين إلى أربع مرات مقارنة بالذكور.

أسباب هذا التناذر مازالت غير معروفة؛ حيث يرجعه البعض إلى التهابات دماغية عضلية، والبعض الآخر إلى عامل معد أو فيروس يتطور خلال الاستجابة للمواقف المجهدة، لكن الاتجاه الأكثر قبولا حاليا هو أن سببه يعود إلى تضافر مجموعة من المكونات متعددة العوامل (**Lecomte&Patesson, 2005**).

- **الموت من العمل Karoshi:**

أشارت دراسات حديثة في اليابان (Katsuo&Johnson, 1998; Halajima, 1992) إلى تناذر للتعب العصبي يحدثه العمل، بإمكانه أن يؤدي إلى موت مفاجئ للموظفين اليابانيين ذوي ساعات العمل غير المحدودة (18 ساعة يوميا على الأقل)، والذين يقع غالبيتهم ضحية الأزمات القلبية. تعتبر ساعات العمل الطويلة أهم مصدر له، إلى جانب الضغط الذي يمارسه الاتجاه العام لدى اليابانيين نحو العمل (**Robbins&DeCenso, 2004, p203**).

• **اضطرابات ما بعد الإجهاد الصدمي (PTSD) Posttraumatic stress disorders:**

أو ما تسميه الأدبيات الفرنكوفونية حالة إجهاد ما بعد الــصدمة état de stress post-traumatique ، وهو مفهوم حديث نسبيا ينشأ حــسب الــدليل التشخيــصي والإحــصائي للاضطرابات العقلية في طبعته الرابعة DSM-IV، والصادر عن الجمعية الأمريكية للطــب العقلي APA 1994 نتيجة التعرض لحدث صدمي يثير لدى الفرد مجموعة من الأعــراض قد تستمر لأشهر كــ:

- الخوف الشديد، والشعور بالضيق والشدة، أو الرعب.
- عودة الحدث الصدمي باستمرار إلى الذهن في شكل ذكريات أو أحلام.
- جهود مستمرة لتجنب أي منبهات مرتبطة بالصدمة.
- ظهور استجابات عصبية–إعاشية مفرطة **(Lamprecht&Sack, 2002, pp225-226)**.

وعلى الرغم من أن بعض العلماء الفرنكوفونيين أمثال **كروك Crocq** 2000 يعارضون استخدام مصطلح إجهاد ما بعد الصدمة إلا للتعبير عن الأعراض الحادة والموجزة التــي تلي الحدث الصدمي مباشرة، أما ما يتبع ذلك من أعراض فيدخل ضمن مفاهيم كالصدمة النفسية psycho traumatisme، أو تنــاذر ســيكو صــدمي syndrome psycho traumatique **(Boudarene, 2005, p124)**.

إلا أن اعتبار التراكمية من خصائص الإجهاد يجعله ظاهرة تمتد أفقيا عبر الزمن كما تمتد عموديا عبر الشدة؛ وبالتالي فإن ما يسمى بــإجهاد ما بعد الصدمة يدخل في نطاقــه لا محالة.

وعليه يمكننا من خلال ما سبق، أن نعتبر كلا من الاحتراق النفسي و تنــاذر التعــب المزمن والموت من العمل وكذا إجهاد ما بعد الصدمة أنواع من الاســتجابات القــصوى لمواقف مجهدة طالت مدتها أو ازدادت شدتها.

II. 3. النماذج المفسرة للإجهاد

سعيا لفهم و تفسير ظاهرة الإجهاد، واكتشاف ما يربط بين متغيراتها من علاقات طور العلماء العديد من النماذج السلوكية والطبية والتنظيمية والهندسية، وكلها تحاول بطريقة أو بأخرى أن تفسر سبب وكيفية تعرض فرد ما للإجهاد دون غيره، وتبرر عدم استجابة الأفراد كلهم للمجهدات بنفس الطريقة؛ وذلك بغية فهم سلوك الفرد الذي يواجه موقفا مجهدا وضبطه و التنبؤ به ومن ثم تعديله وتغييره إلى الأفضل.

و فيما يلي عينة من هذه النماذج:

1- النموذج السيكوسوماتي للإجهاد The Psychosomatic Model of Stress

صمم هذا النموذج من قبل مجموعة من الباحثين على رأسهم **جرينكر** و **سبيجل** **Grinker & Spiegel** 1945 و **ألكسندر** **Alexander** 1950 و يقوم أساسا على الفرضية القائلة بأن التوترات tensions والشدائد strains في أي جهاز من الجسم لها عواقب مرضية على كل أجهزة الجسم الأخرى. وطبقا لهذا النموذج، فإن القلق والخوف اللذين يحدثان نتيجة صراعات حادة في حياة الإنسان، يمكن أن يعبر عنها ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعدم الراحة، بل أيضا عن طريق تغيرات في العمليات الفسيولوجية.

يحاول هذا النموذج تفسير كيف تهيئ العمليات النفسية الاستجابات الفسيولوجية للعمل ،كما يحاول أيضا تحديد أي العمليات النفسية تحدد نوع الاستجابات الفسيولوجية للمواقف المجهدة **(كشرود، 1995، ص ص316-317)**.

و نلاحظ أن هذا النموذج يتمحور حول تفاصيل الاستجابة للمجهدات فقط، مهملا المجهدات وطبيعتها، إضافة إلى تفاعل هذه الأخيرة مع الفرد، حتى تنتج عنها تلك الاستجابات والعوارض.

2- نموذج كوبر Cooper's Model of Stress

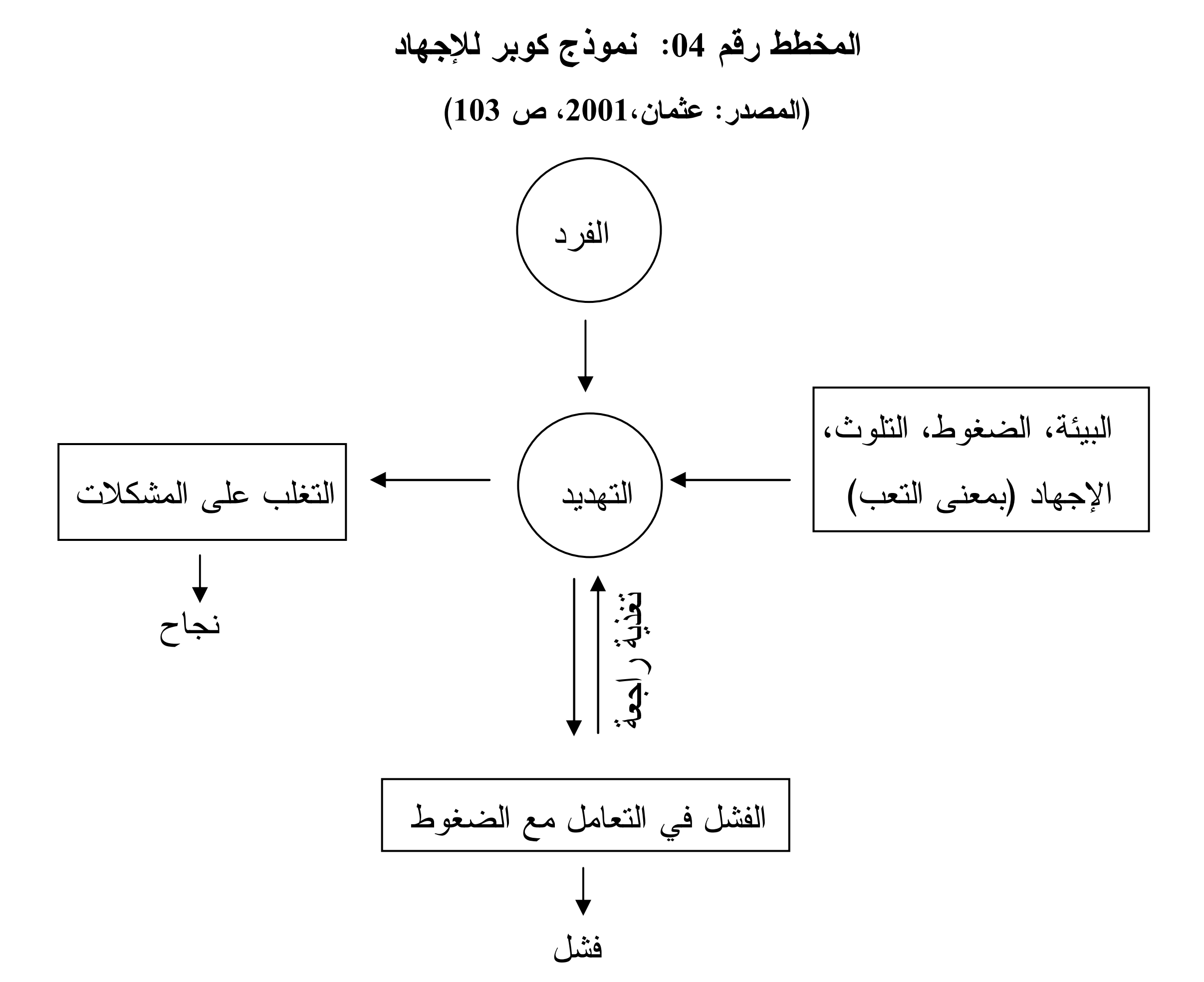
يوضح كوبر من خلال هذا النموذج(انظر المخطط رقم 04) مصادر وتأثيرات الإجهاد على الفرد، ويعتبر كوبر بيئة الفرد مصدرا للضغوط، مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجاته أو يشكل خطرا يهدد الفرد وأهدافه في الحياة، فيشعر بحالة الإجهاد ويحاول

استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف. وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة، فإنها تؤدي إلى ظهور بعض الأمراض كأمراض القلب و الأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق و الاكتئاب، وانخفاض تقدير الذات.

و نلاحظ أن هذا النموذج عام يمكن تطبيقه على أية مهنة، لكنه يغفل عامل الفروق الفردية بما يحمله من متغيرات، كعامل مهم يؤثر في سيرورة الإجهاد (**عثمان، 2001، ص103**).

المخطط رقم 04: نموذج كوبر للإجهاد

(المصدر: عثمان،2001، ص 103)



3- النموذج الحيوي- الكيميائي للإجهاد Biochemical Model of Stress

لاحظ الطبيب الكندي ذي الأصل النمساوي **هانس سيلاي** 1930-1940 أن لكل مرض أعراض ينفرد بها، وأعراض يشترك فيها مع أمراض أخرى، فسمى الأولى بالاستجابات المحددة بالعامل المجهد réponses spécifiques à l'agent agresseur (RS) والثانية بالاستجابات

غير المحددة (RNS) réponses non spécifiques. وفي أعماله المخبرية، لاحظ سيلاي أيضا أن الحيوانات المعرضة لمختلف المجهدات من وخز، حرارة، برودة، تعب... تبدي نوعين من الاستجابات:

- نوع محدد بالمجهد ولا يظهر إلا معه (RS)
- نوع غير محدد يظهر مع كل المجهدات (RNS)

واستكمل أبحاثه بإجراء تحاليل دم و هرمونات، فتوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- الاستجابة غير المحددة (RNS) تمثل ظاهرة خاصة ومحدد سماها " إجهادا Stress ".
- تتميز هذه الظاهرة بمجموعة من التغيرات و التبدلات البيولوجية المصحوبة بالأعراض الجسدية الموافقة، والتي تظهر مهما كان المجهد، فأطلق اسم " الأعراض العامة للتكيف Syndrome Générale D'Adaptation (SGA) " على ما اعتبره مؤشرات موضوعية للإجهاد (أي الاضطرابات البيولوجية)، وصارت هذه التسمية فيما بعد " الأعراض البيولوجية للإجهاد Syndrome Biologique du Stress "، وبذلك يكون الإجهاد لدى سيلاي هو: استجابة الجسم غير المحددة على أي مطلب، سواء كان ذا تأثير ذهني أو جسمي (**Selye, 1993, pp8-13**). و في المخطط رقم(05) تمثيل لما سبق ذكره، حيث تتميز كل مرحلة بما يلي:

1- **مرحلة الإنذار Alarm Stage:**

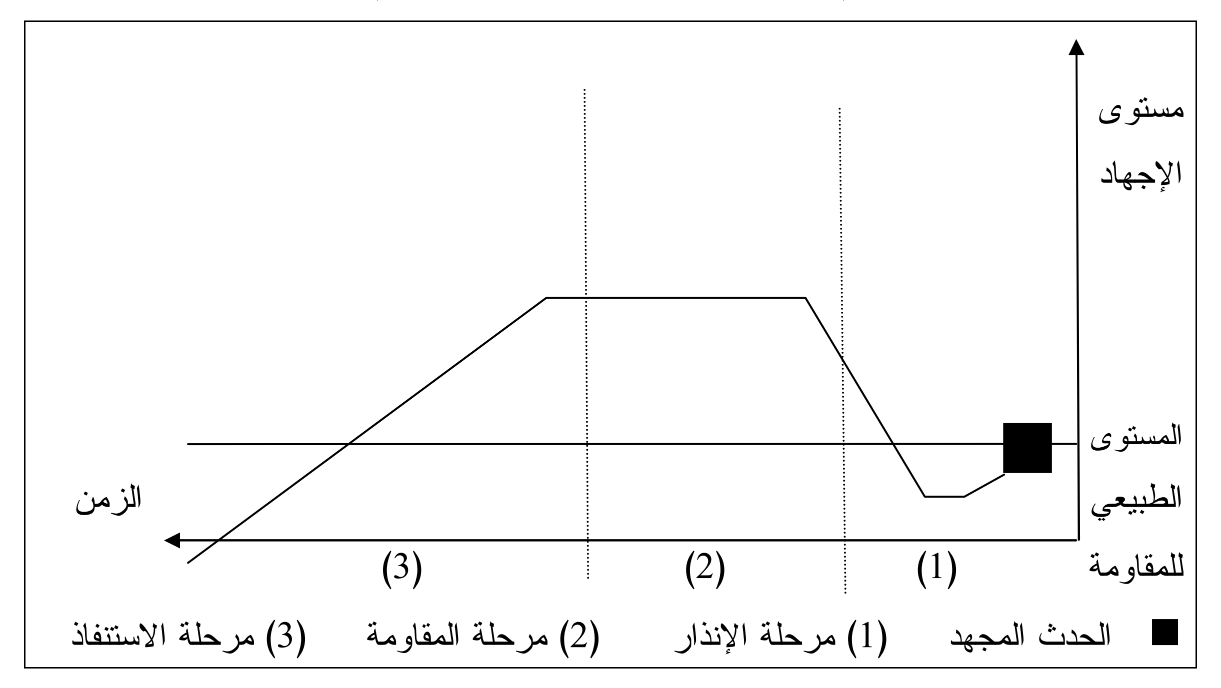
و هي مرحلة قصيرة يميزها ظهور علائم فزيولوجية كالتعرق، وتسارع النبض والتنفس...؛ متزامنة مع تناقص مجموع دفاعات الجسم مما يجعله أكثر عرضة للإصابة بالأمراض؛ وعلائم حركية كالجمود، أو الارتعاش، والاضطراب، والعصبية...؛ ونفسية كالحيرة، والقلق، والارتباك والخوف...

2-**مرحلة المقاومة Resistance Stage:**

تمثل هذه الأخيرة فترة تعويض يتم خلالها إعادة شحن وسائل الدفاع السابقة، حيث تختفي الأعراض السابقة، ويكرس الجسم كل دفاعاته ضد العامل المجهد ليستعيد توازنه و يتكيف. تمثل هاتان المرحلتان المرحلة الطبيعية من الإجهاد التي تعكسها تأثيرات معتدلة.

المخطط رقم 05: الأعراض العامة للتكيف (SGA) حسب سيلاي

(المصدر: C. E. Gamassou, 2002, p04)



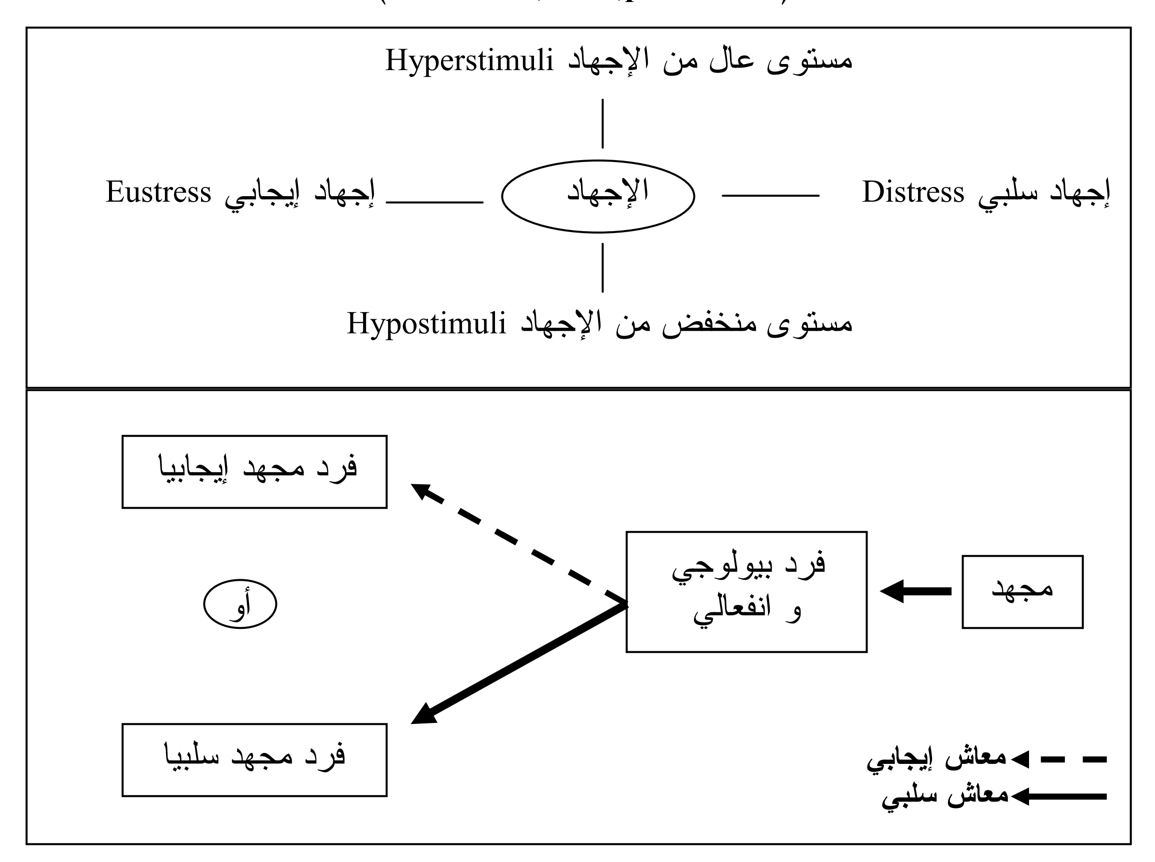
3- مرحلة الاستنفاذ Exhaustion Stage:

يدخلها الفرد إذا فشل في استعادة توازنه واستمر العامل المجهد في التأثير أو كان قويا، فتستنفد طاقة الجسم وتنهار دفاعاته من جديد، ويؤدي ذلك في حالة استمرار الوضع إلى الانهيار الجسمي أو الانفعالي أو الموت. تمثل هذه المرحلة الطبيعة المرضية للإجهاد فخلالها تتطور أمراض الإجهاد (أو أمراض التكيف) كالقرحة المعدية، والربو، وبعض الأمراض العصبية...الخ (**Stroud, 1997, p 40؛ Schwob,1999, pp19-21**).

وفي 1972 استدرك سيلاي حدود نموذجه الأول، الذي يغفل الجوانب الانفعالية فأثراه بها، مميزا بذلك بين إجهاد إيجابي (Eustress= Bon Stress) وبين إجهاد سلبي (Distress= Mauvais Stress) (أنظر المخطط رقم06)؛ فالانفعالات الإيجابية كالفرحة والحب... تجعل من الإجهاد فعلا إيجابيا، عكس الانفعالات السلبية من غضب، خوف، حقد، حزن... التي تجعل منه فعلا سلبيا.

المخطط رقم 06 : النموذج الثاني للإجهاد حسب هانس سيلاي

(المصدر: D.Hoareau, 2001,p 28)



أي أن الطريقة التي يعيش بها الفرد الموقف المجهد هي التي تضفي على الإجهاد الطابع الإيجابي أو السلبي. و صار بذلك المتغير الجسدي والبيولوجي البحت ليس كافيا لفهم الإجهاد، بل أضيف إليه المتغير النفسي- الانفعالي **(Hoareau, 2001,pp 27-30)**.

4- **النموذج التكيفي للإجهاد The Adaptation Model of Stress**

حاول **مكانك Mechanic** 1962 من خلال صياغة هذا النموذج تفسير بعض ما يطرح من مشكلات في علم النفس الاجتماعي. ويعرف **مكانك** الإجهاد بأنه " استجابات غير مريحة يقوم بها الفرد في مواقف معينة "؛ ويحدد أربعة عوامل تتوقف عليها الاستجابات للموقف المجهد هي:

- طاقة الفرد وقدرته.
- المهارات والمحددات الناتجة عن التطبيقات الجماعية والتقليدية.
- الوسائل التي توفرها البيئة الاجتماعية للفرد.

- المعايير التي تحدد كيفية و مكان استخدام الفرد ما لديه من وسائل.

يوضح النموذج التكيفي أنه عندما يشعر الفرد، بأنه ليس مستعدا لمواجهة الموقف المجهد، فإنه يشعر بعدم الراحة المفرطة. و تنتج هذه المشاعر من الافتقار إلى المعلومات و المهارات المناسبة، و كذا من جهل الفرد للموقف أو من خصائصه الذاتية كنقص الثقة بالنفس. أي أن نجاح الفرد في التحكم بالموقف والمشاعر التي تثار أثناءه تسمى بقابلية الانعكاس reversibility التي تتوقف -حسب مكانك- على الوسائل التكيفية لدى الفرد (السلوك، الأفكار المناسبة لموقفه ومشاعره حوله). وهو بذلك يهمل إدراك الفرد للموقف المجهد، رغم تناوله لإدراك الفرد لذاته و موقفه **(كشرود، 1995، ص ص317-319)**.

5- النموذج الاجتماعي-البيئي للإجهاد Socio-Environmental Model of Stress

أسفرت دراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية(ISR) بجامعة **متشغان Michigan** عن صياغة هذا النموذج من طرف **فرانش و كاهن French & Kahn** 1962 وذلك بهدف توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة.

و يلاحظ من خلال المخطط رقم(07) الذي يمثل هذا النموذج أن الإجهاد يرى على أنه علاقات شاملة لمجموعة من الظواهر و العمليات التي تتضمن ستة أقسام تربطها علاقات سببية.

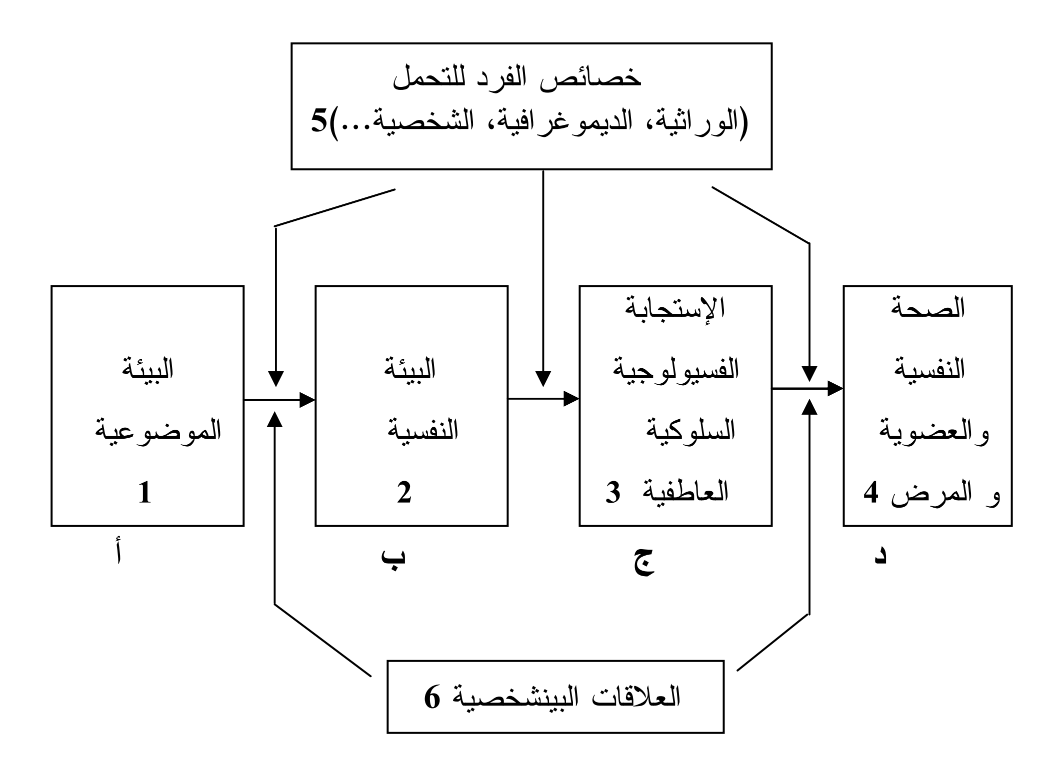
- ففرضيات الفئة (أ ←ب) تعكس تأثير البيئة الخارجية (الموضوعية) على البيئة النفسية؛ مثال ذلك العامل الذي يراجع نتائج عمله مع أكثر من رئيس، كثيرا ما يصف نفسه بأنه مرتبك بشأن علاقاته مع رؤسائه.

- وفئة (ب ←ج) تربط الحقائق في البيئة النفسية بالاستجابات المباشرة للفرد؛ و مثال ذلك ما ينتج عن إدراك الفرد -المذكور في المثال أعلاه- بارتباكه إزاء علاقاته مع رؤسائه من زيادة في مستوى التوتر.

- أما فئة (ج ←د) فتربط تأثير الاستجابة السابقة بمعايير الصحة و المرض، وأفضل مثال على ذلك العلاقة بين التوتر الوظيفي و أمراض القلب.

المخطط رقم 07 : النموذج الاجتماعي-البيئي للإجهاد

(المصدر: Le Blanc&al, 2000, p158)



- و تتقيد فئات الفرضيات السابقة بالمتغيرات الدخيلة، المتمثلة في خصائص الفرد وعلاقاته الثنائية والتي تعبر عنها الأسهم العمودية، فالتوتر الذي يشعر به العامل في المثال السابق، يتوقف على شخصيته وأهدافه وخبراته السابقة مع رؤسائه، وعمره وعلاقاته الثنائية مع الآخرين كزملاء العمل (**إسماعيل، 2004، ص ص48-49**).

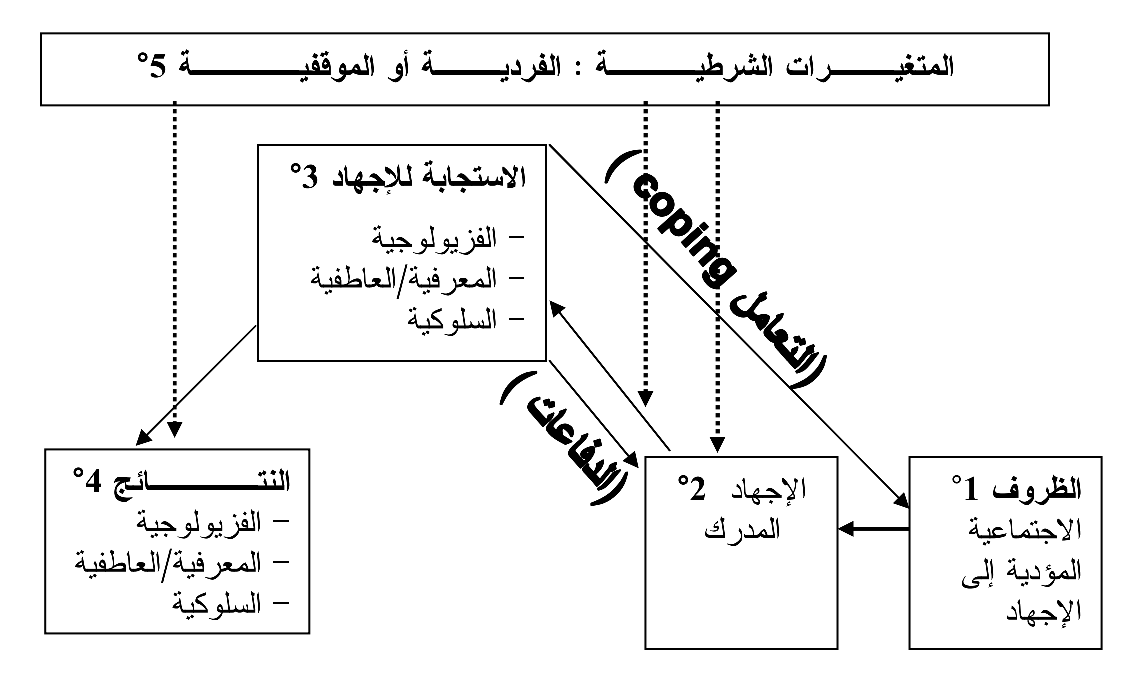
6- نموذج هاوس للإجهاد المهني House's Model of Occupational Stress

تمت صياغة هذا النموذج لـ**هاوس House** سنة 1974، حيث ضمنه خمس فئات من المتغيرات:

- الظروف الاجتماعية الموضوعية المؤدية إلى الإجهاد.
- الإدراكات الفردية للإجهاد.
- الاستجابات الفردية(الفزيولوجية، الانفعالية والسلوكية) للإجهاد المدرك.
- نتائج التعرض الطويل للإجهاد المدرك.
- المتغيرات الفردية والموقفية الشرطية التي تحدد العلاقات بين العوامل السابق ذكرها.

المخطط رقم 08: نموذج هاوس للإجهاد

(المصدر: A.J.Mcmichael in: Cooper&Payne, 1978, p132)



و يمثل المخطط رقم(08) هذه المتغيرات، بحيث تشير الأسهم المتصلة بين المستطيلات إلى العلاقات السببية المفترضة بين المتغيرات، بينما الأسهم المتقطعة فتتقاطع مع الأسهم المتصلة معبرة عن تفاعل بين المتغيرات الشرطية والمتغيرات 1°، 2°، 3° لتحديد طبيعة نتائج الإجهاد (4°) والتنبؤ بها (**McMichael, 1978, p131**).

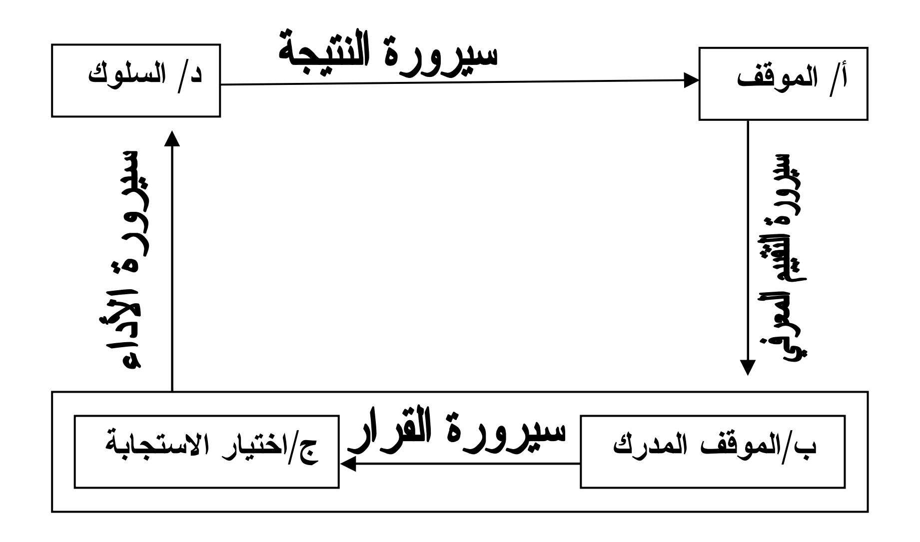
و مثل **لازاروس Lazarus** يوضح **هاوس** من خلال هذا النموذج أن إدراك الفرد للمواقف يتوسط العلاقة بين الظروف الاجتماعية والنتائج، وأن إدراك معني الظروف الموضوعية يتوقف على كل من طبيعة الفرد وطبيعة الموقف. و حسب افتراض النموذج أيضا، قليلا ما يظهر الأفراد الذين يمرون بنفس الخبرة المجهدة نفس النتائج مثل المرض الشرياني للقلب (CHD) (**كشرود، 1995، ص 325**).

7- نموذج السيرورات للإجهاد Process Model of stress

يهتم هذا النموذج الذي وضعه **ماكجراث McGrath سنة** 1976 بالسيرورات التي تحدث أثناء استجابة الفرد لمصدر مجهد. ويوضح ماكجراث من خلاله (انظر المخطط رقم 09) أن للموقف المجهد أربع مراحل تشكل حلقة مغلقة.

المخطط رقم 09: نموذج السيرورات للإجهاد

(المصدر: كشرود: 1995، ص327)



و ترتبط هذه المراحل فيما بينها بسيرورات اتصال Linking Processes :

- **السيرورة الأولى تربط بين أ،ب:** تسمى سيرورة التقييم المعرفي و فيها يقيم الفرد الموقف أي يدركه.
- **السيرورة الثانية تربط بين ب،ج:** تسمى سيرورة اتخاذ القرارات، وفيها يتم ربط الموقف المدرك بالبدائل المتوفرة، ثم اختيار الاستجابة الملائمة للتعامل مع الموقف.
- **السيرورة الثالثة تربط بين ج،د:** تسمي سيرورة الأداء التي تنتج عنها مجموعة من السلوكات القابلة للتقييم الكمي والكيفي.
- **السيرورة الرابعة تربط بين د،أ:** تسمى سيرورة النتائج، حيث يتوقف اختيار السلوك المرغوب فيه على قدرة الفرد على القيام به، وكذا على مستوى أداء الآخرين الذين يعملون مع الفرد أو ضده؛ لذلك تدعى هذه المرحلة **مرحلة التغذية الرجعية (كشرود، 1995، ص ص326-327).**

8- النموذج النفسي(المعرفي) للإجهاد Psychological (Cognitive)Model of Stress

يرى **لازاروس Lazarus** بأنه لكي يكون الموقف أو الحدث مجهدا، يجب أن ندركه أولا بأنه كذلك وأوضح ذلك في نموذجه النفسي(المعرفي) الذي صاغه عام 1984 ويمثله المخطط رقم(10)، الذي نلاحظ من خلاله أن الاستجابة للمجهد تبدأ عندما يتم تقييم

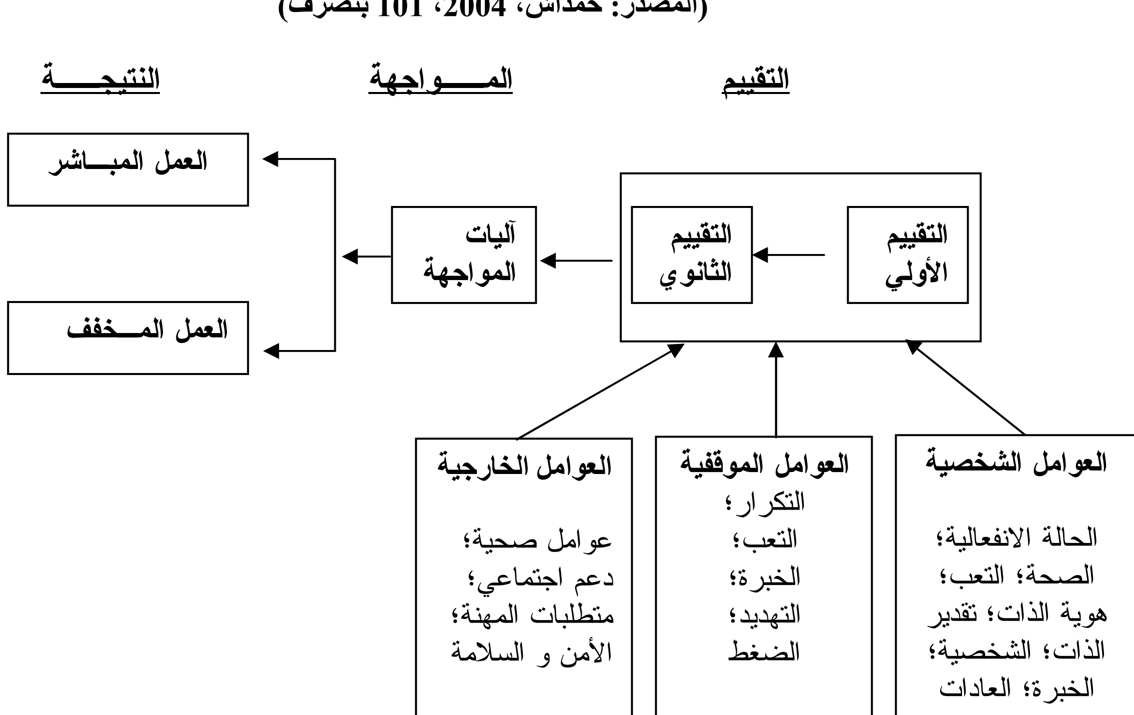
(معرفيا وانفعاليا) هذا الأخير على أنه خطير أي مهدد؛ وحدد لازاروس و فولكمان ثلاثة أنواع من التقييم المعرفي:

1- **التقييم الأولي:** تقيم فيه معطيات الوضعية بتحديد نوعية المنبه ومدى تهديده، ويسمح بالحكم على الموقف على أنه إما غير مزعج، أو إيجابي، أو مجهد. ويمكن تصنيف المواقف المجهدة في ثلاث فئات: تحديات، تهديدات، وأضرار/خسائر

2- **التقييم الثانوي:** يخص موارد المواجهة المتوفرة لدى الفرد، فيقوم بتقييم قدراته الخاصة على إدارة المجهد، مهاراته، دعمه الاجتماعي، موارده المادية، أو أي موارد تمكنه من إعادة التوافق مع البيئة.

3- **إعادة التقييم:** النموذج ديناميكي، حيث تؤدي أي معلومة جديدة حول الموقف أو حول الفرد ذاته إلى تغيير التقييم منذ البداية **(Graziani&Swendsen, 2004, pp53-56)**.

المخطط رقم 10: النموذج النفسي (المعرفي) للإجهاد
(المصدر: حمداش، 2004، 101 بتصرف)



و تتأثر كلتا المرحلتين بعوامل (انظر المخطط رقم 10) من مثل:

- طبيعة المجهد نفسه (نوعه و كمه)
- الخبرة السابقة بالمجهدات المشابهة والمهارة في تحملها

- خصائص شخصية الفرد (سماته، معتقداته...)
- ذكاء الفرد ومستواه الثقافي
- مصادر الفرد وإمكانياته (الدعم الاجتماعي، المعلومات...) وتقييمه لها
- حالة الفرد الصحية (**عثمان، 2001، ص 101**).

تنتهي سيرورة التقييم بالمواجهة، التي تنقسم إلى نوعين:

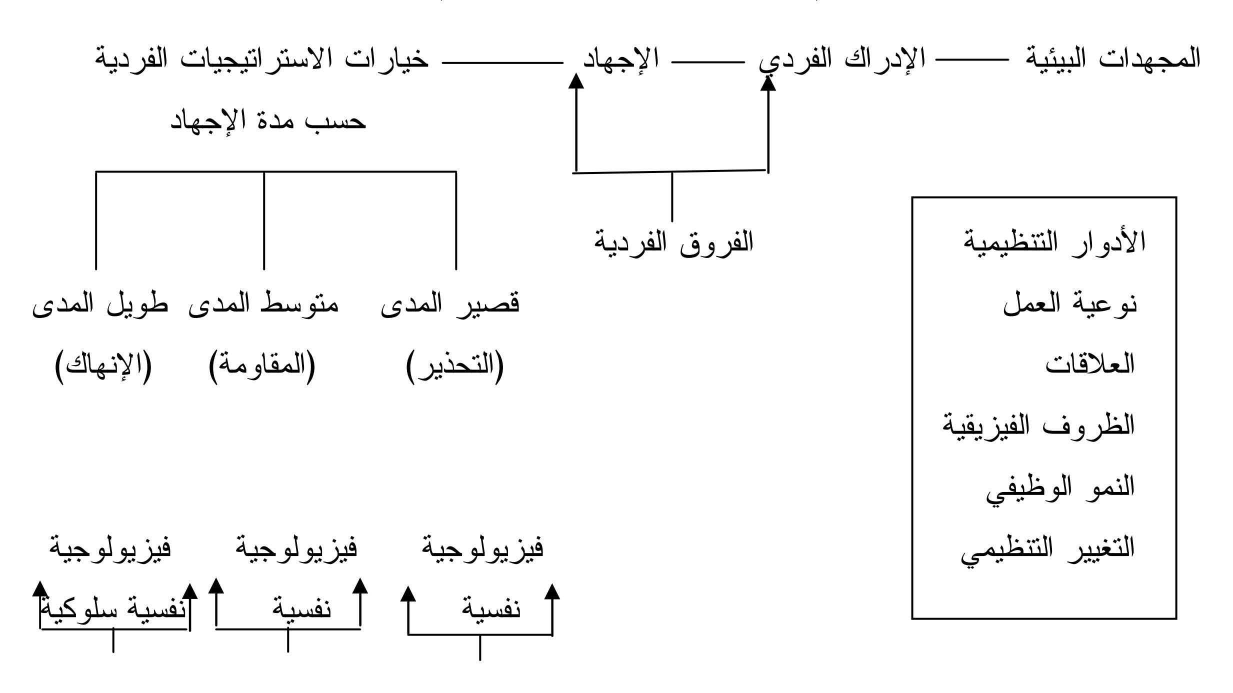
- مواجهة مركزة على المشكلة: توجه فيها الجهود إلى تخفيف الظروف المجهدة من خلال سلوكات كجمع المعلومات، إدارة الأهداف، إدارة الوقت، البحث عن الحلول...
- مواجهة مركزة على الانفعال: تهتم بتعديل النتائج الانفعالية للحدث المجهد، من خلال سلوكات كالانسحاب الذهني أو الجسدي، الإنكار، الاسترخاء...(**Lassare, 2005, p21**).

9- نموذج استراتجيات الإجهاد داخل المنظمات:

صممه كل من **سيثي وشولر sethi & schuler** 1984 واعتمدا فيه على فكرة أن شعور الفرد بوجود عوامل تنظيمية مجهدة ووعيه بكيفية عملها يساعده على تحديد استجابات واستراتيجيات نوعية تؤثر على معايشته للموقف المجهد. و يظهر من خلال المخطط رقم(11) الذي يمثل هذا النموذج أن هناك أربعة عناصر أساسية:

- المجهدات التنظيمية
- الإدراك الفردي للبيئة التنظيمية وما تحمله من مصادر للإجهاد
- الاستجابات الفردية للإجهاد(فزيولوجية، نفسية، سلوكية)
- الاستراتيجيات الفردية المختارة للتعامل مع الموقف المجهد، وقسمت إلى:
  * استراتيجيات قصيرة المدى تتبنى في مرحلة الإنذار وترافقها استجابات فزيولوجة ونفسية.
  * استراتجيات متوسطة المدى تستخدم في مرحلة المقاومة، تميزها استجابات فزيولوجة ونفسية.
  * استراتجيات طويلة المدى تدخل ضمن مرحلة الإنهاك وتعكسها استجابات فزيولوجة ونفسية وسلوكية.

المخطط رقم 11 : نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات
(المصدر: حمداش، 2003، ص 107)



و يتوقف اختيار هذه الاستراتيجيات على بعض المميزات الشخصية للفرد(كالحالة الصحية الدعم الاجتماعي، التجارب...)، وهذا ضمن الإطار الديناميكي المستمر للوضعية.

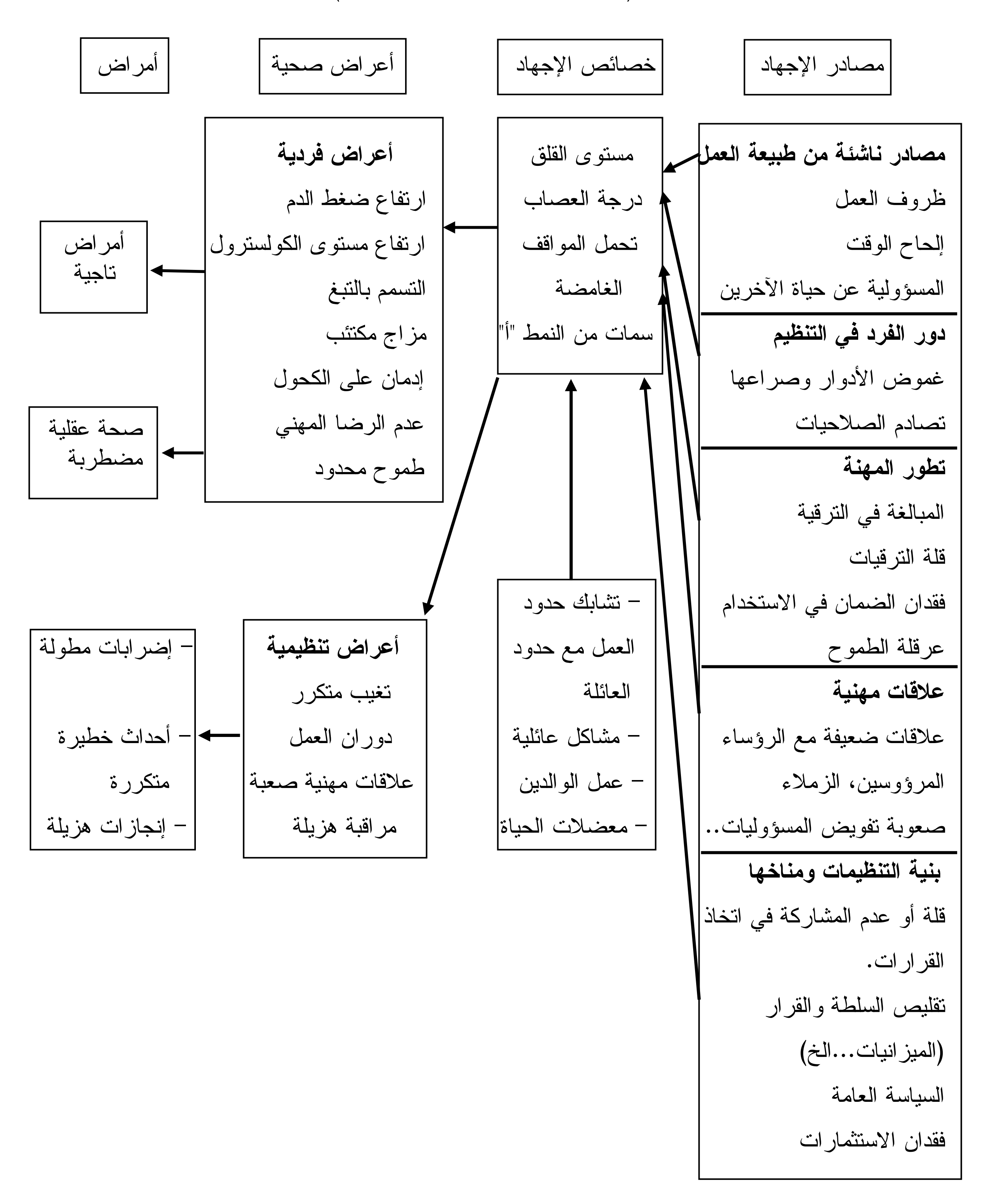
و يذكرنا أساس تقسيم الاستراتيجيات(الزمن) بنموذج هانس سيلاي للإجهاد، ولكنه تميز عليه بأخذ الفروق الفردية التي تحدد إدراك الفرد للموقف، وقدرته على التخفيف من حدة الخبرة المجهدة بعين الاعتبار.

لكن هذا النموذج، و رغم تركيزه على المجهدات التنظيمية، قد أغفل تأثير البيئة الخارجية بمتغيراتها الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية **(حمداش، 2003، ص ص 107-108)**

10- نموذج الإجهاد المهني The Model of Occupational Stress

ورد هذا النموذج في مقال لـ**كوبر C.LCooper** 1986 بنشرة المجتمع السيكولوجي البريطاني Bulletin of the british psychological society ويمثله المخطط رقم(12) الذي تبين ملاحظته أربعة عناصر أساسية:

المخطط رقم 12 :نموذج الإجهاد المهني
(Gamassou, 2002, p08:المصدر)



- مصادر الإجهاد داخل المنظمة.
- خصائص الفرد وما يرتبط بها من علاقات أسرية.
- أعراض تظهر على مستوى الفرد (نفسية، فزيولوجية، سلوكية) وعلى مستوى التنظيم

(تغيب، دوران العمل...).

- أمراض كنتيجة لتفاعل ما سبق من عناصر؛ تظهر على مستوى الفرد (أمراض تاجية صحة عقلية مضطربة...) وعلى مستوى المنظمة (إنجاز زهيد، أحداث خطيرة...).

يميز هذا النموذج تطرقه لتأثير عامل تشابك حدود العمل مع حدود العائلة في جعل الفرد أكثر أو أقل عرضة للإصابة بالتأثيرات السلبية للإجهاد. لكن على الرغم من الشمولية التي يبدو عليها، إلا أنه أغفل إحدى أهم المتغيرات الوسيطة بين مصادر الإجهاد ونتائجها، وهو الإدراك وكذلك الخصائص الفزيولوجية للفرد، كما أنه لم يشر أيضا إلى عنصر المواجهة.

11- النموذج الاعتمادي(الشرطي) للإجهاد المهني The Contingency Model of Occupational Stress

حاول **عمار الطيب كشرود** من خلال صياغة هذا النموذج سنة 1986 أن يكون نموذجا متكاملا، أدخل ضمنه معظم المتغيرات التي يحتمل وجودها في أي موقف تنظيمي. ويبين المخطط رقم(13) أن هذا النموذج يبدأ بمصادر الإجهاد التي صنفت إلى:

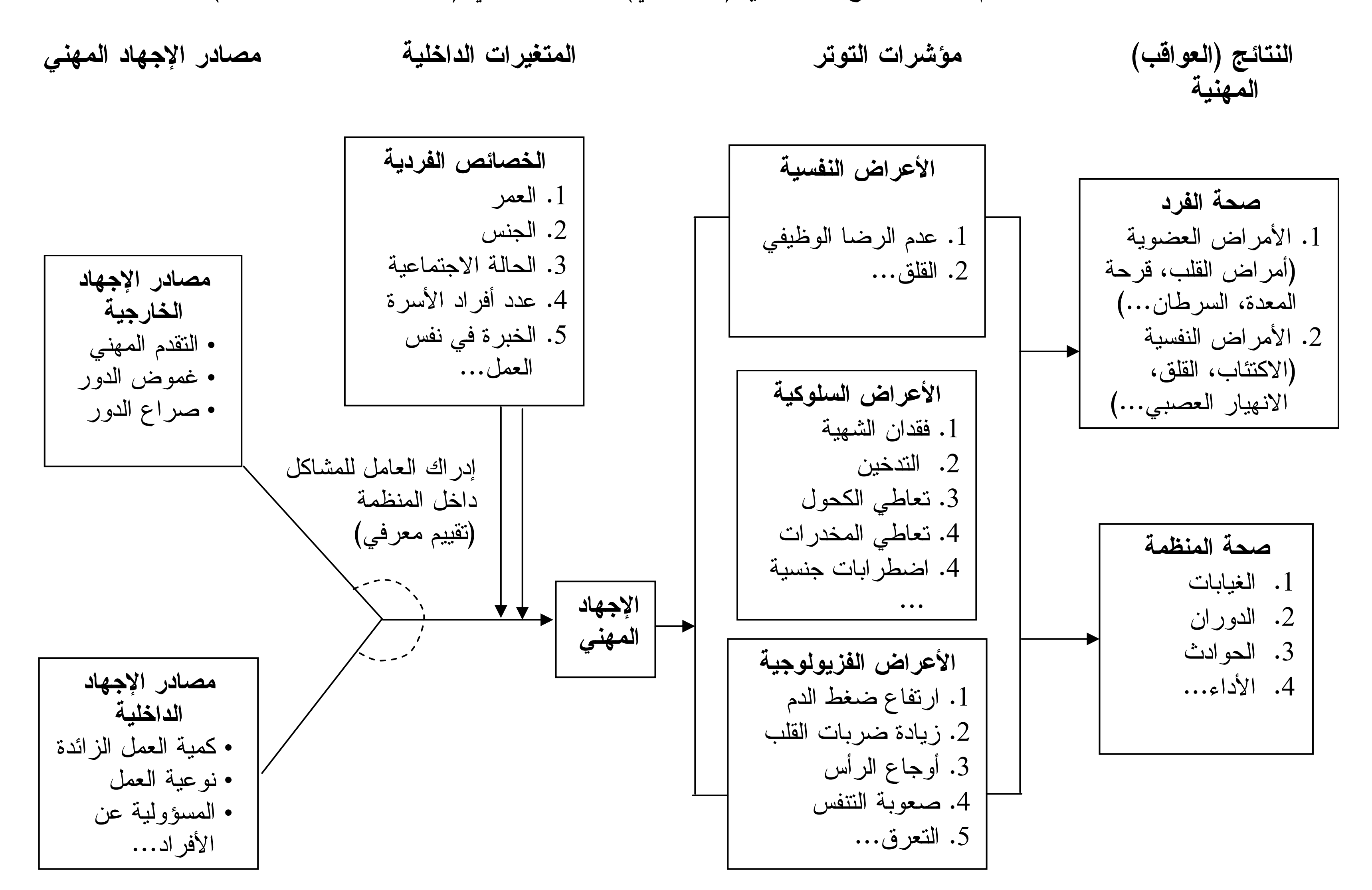
1- مصادر خارجية من العمل أو الوظيفة (كالأسرة).

2- مصادر داخلية (كغموض الدور).

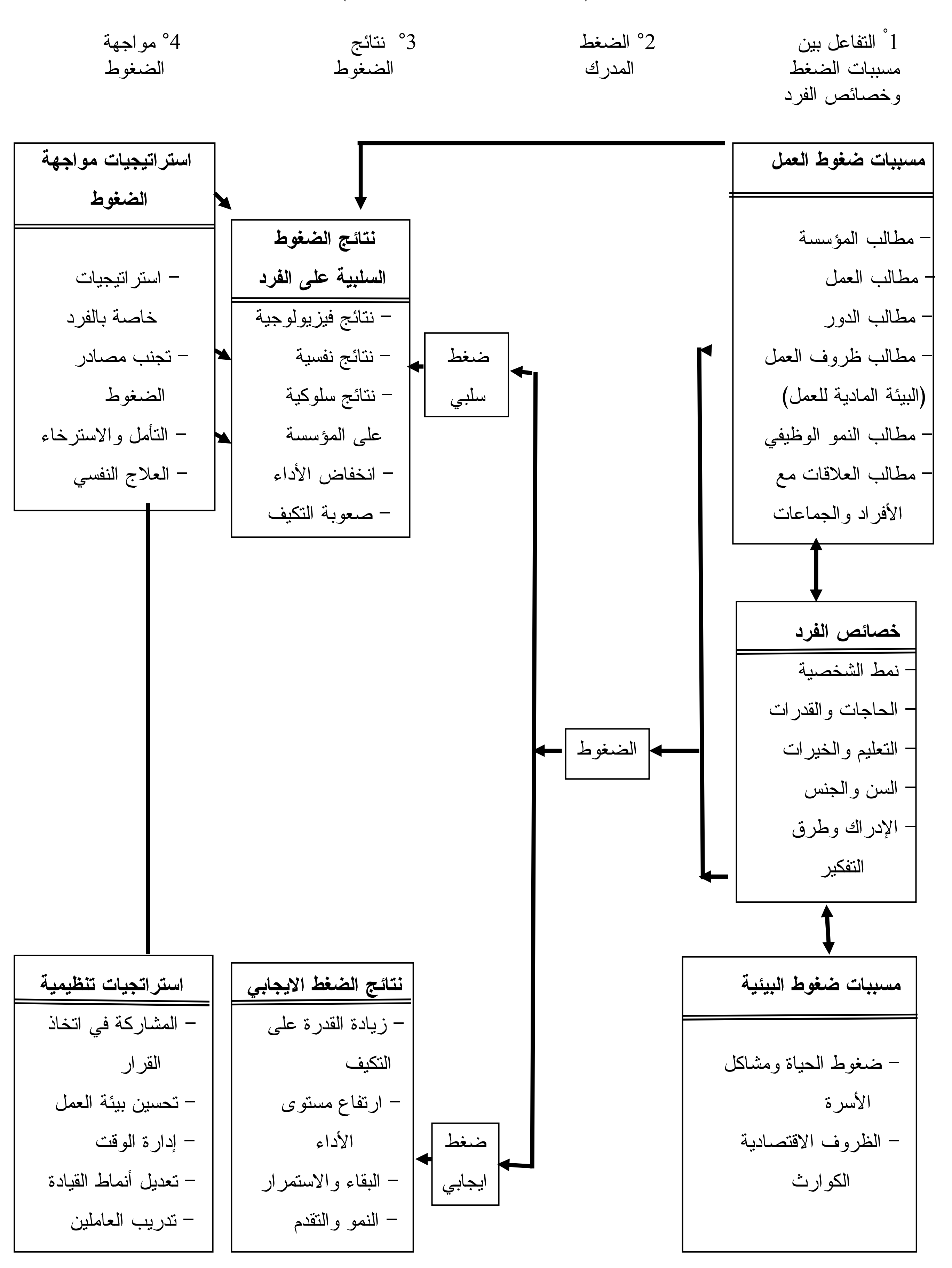
يمكن بحث هذه المصادر ودارسة علاقتها بعدد من المؤشرات المعبرة عن الإجهاد كعدم الرضا الوظيفي، والتدخين، وارتفاع ضغط الدم. ويمكن لمصادر الإجهاد أن تفرز نتائج محفزة أو مضرة لسلوك الفرد في العمل، وذلك اعتمادا على مختلف خصائص الفرد(كالعمر، والجنس، والذكاء...) وكذا إدراكه(تقييمه المعرفي) للموقف الذي يعيشه. ويتأثر هذا التقييم بدوره بخبرات الفرد وتخوفاته.

و يلخص كشرود نموذجه بالقول أن: " التفاعل بين مصادر الإجهاد والفروق الفردية والمتغيرات الدخيلة ينتج عنه تطابق أو عدم تطابق، وهذا يؤدي بدوره إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد (مؤشرات التوتر في المخطط 13)؛ التي إن ظهرت فإنها تدل على أن هناك موقفا مجهدا، وبالتالي تكون هناك وضعية تعكس إجهادا مهنيا " **(كشرود، 1995، ص ص331-332)**.

المخطط رقم 13: النموذج الاعتمادي (الاشراطي) للإجهاد المهني (كشرود، 1995، ص330)



المخطط رقم 14: نموذج تفسير ظاهرة الإجهاد واستراتيجيات مواجهتها
(المصدر: المشعان، 2001 ص77)



12- نموذج تفسير ظاهرة الإجهاد واستراتيجيات مواجهتها:

قدم **لطفي راشد** 1992 نموذجا توضيحيا لتفسير ظاهرة الإجهاد واستراتيجيات مواجهتها يمثله المخطط رقم(14) الذي من خلاله نلاحظ أن:

مصادر الإجهاد المرتبطة بالعمل مثل مطالب النمو الوظيفي، الظروف الفيزيقيـة للعمـل... ومصادر الإجهاد المرتبطة بالبيئة كمشكلات الأسرة، والكوارث، والظروف الاقتصادية... وخصائص الفرد كنمط الشخصية، والإدراك، والقيم والعادات... ؛ عندما تتفاعل فيما بينهـا تؤدي إلى حدوث الإجهاد لدى الفرد. هذا الإجهاد الذي تصبغه طريقـة إدراكـه بالـصبغة السلبية أو الايجابية، ولكل نتائجها؛ فالإجهاد السلبي مرتبط بنتائج من مثل: انخفـاض الأداء وصعوبة التكيف. أما الإجهاد الايجابي فمرتبط بنتائج كالنمو والتقدم، وارتفاع مستوى الأداء، وزيادة القدرة على التكيف. وتتحدد استراتيجيات المواجهة على أساس العوامل السابقة، وهي متنوعة منها الخاص بالفرد ومنها الخاص بالمنظمة ككل (**المشعان، 2001 ص77**).

13- النموذج العام لعلم نفس الصحة Le modèle de la psychologie de la santé

يدخل نموذج **بروشون-شويتزر و دانتـزر Bruchon-Schweitzer & Dantzer** 1994 ضمن نماذج كثيرة تستوحي محتواها من مقاربة علم نفس الصحة. يتأثر التفاعل بين الفـرد والأحداث المجهدة حسب هذا النموذج (انظر المخطط رقم15) بالخـصائص البيـو-نفـس- اجتماعية للفرد؛ هذه الأخيرة التي يمكن اعتبارها مجموعات من السوابق الفردية والموقفيـة التي تؤثر على أسلوب الفرد في مواجهة الأحداث. فالجنس، والـسن، والعـرق، والمركـز الاجتماعي مثلا متغيرات يمكنها التدخل لرفع أو تخفيف التأثير المجهد لمواقف معينة.

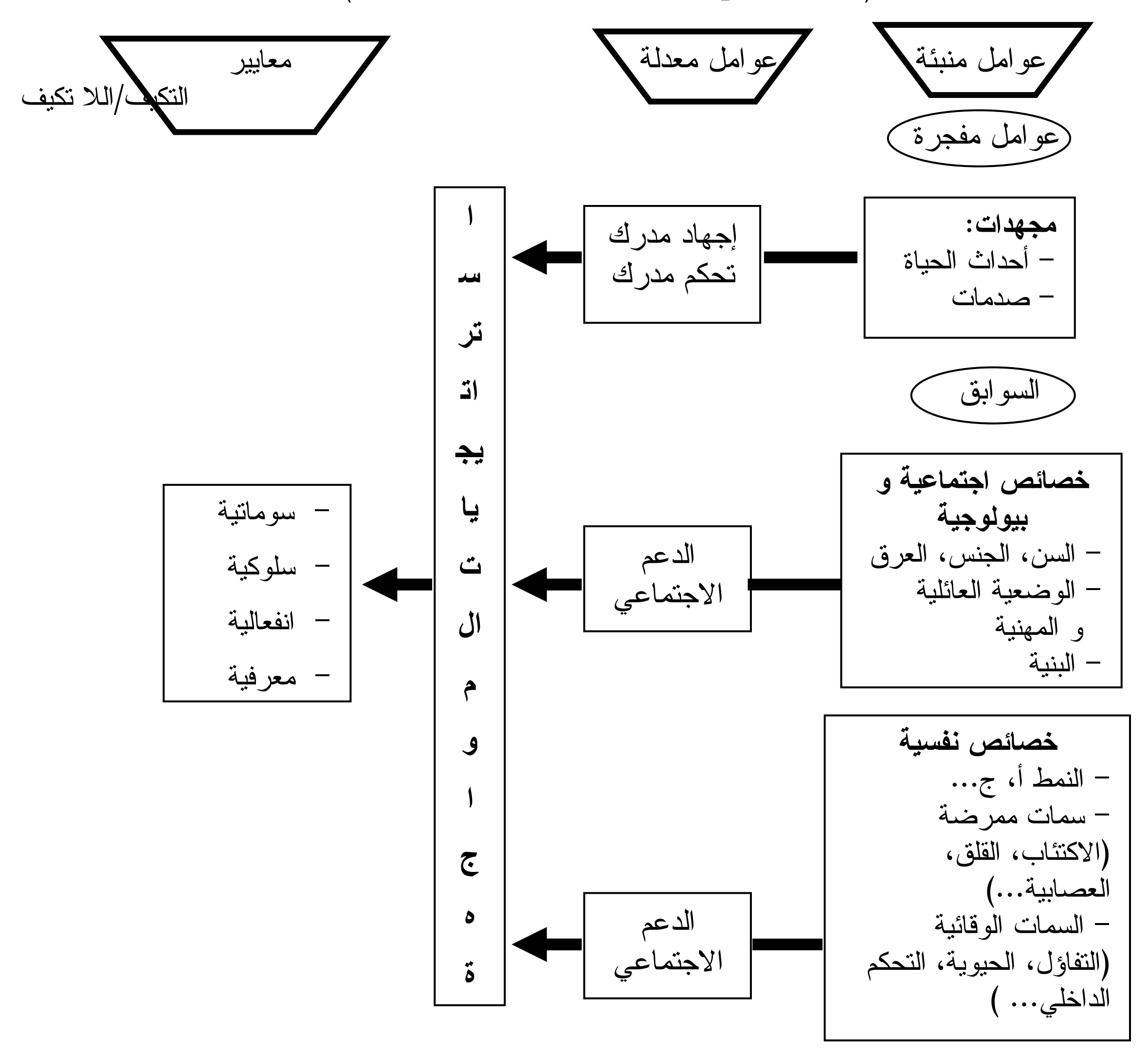
هناك عوامل عديدة أخرى بإمكانها أن تكون معدلة أو منتجة للإجهاد من مثـل: النظـام الغذائي، النشاط الجسدي، الهوايات، العلاقة مسيطر-مسيطَر. كما أن متغيرات كتاريخ الفرد، وخبرته، واعتقاداته، وقيمه التي توجه سلوكه؛ أي شخصيته متغيرات مهمة يمكن أن تـؤثر في التفاعل بين الفرد والبيئة، حيث أن العديد من خصائص الشخـصية تتـدخل فـي إدراك الموقف على أنه مجهد.

يتوسط المعاملة المجهدة transaction stressante:

- سيرورات التقييم الذاتي (إجهاد مدرك، تحكم مدرك).
- متغيرات موقفية (دعم اجتماعي متوفر، حالة القلق).
- استراتيجيات المواجهة (إدراكية–معرفية، وجدانية، وسلوكية).

يحدد النموذج نتائج المعاملة المجهدة (توافق أو لا توافق) انطلاقا من مجموعة من المعايير السوماتية، والسلوكية، والانفعالية، والمعرفية التي تعكس حدوث.

المخطط رقم15: النموذج التفاعلي لـــBruchon-Schweitzer & Dantzer 1994
(المصدر: Graziani&Swendsen, 2004, p61)



وعلى الرغم من أن هذا النموذج يتميز بالعمومية التي تجعل بالإمكان تطبيقه على أي موقف مجهد في أي مجال من مجالات الحياة. إلا أنه أولى أهمية كبرى للعوامل الوسيطة في الإجهاد و أهمل العناصر الأخرى كأنواع المجهدات، وعواقب الإجهاد بأنواعها.

14- النموذج النفس-اجتماعي لحلقة الإجهاد Le modèle psychosociale de l'épisode de stress

اقترحه **دومينيك لاسار D.Lassarre** سنة 2002، الذي يرى أن الإجهاد يجب أن يتم تحليله كسيرورة فعل processus d'action، في موقف اجتماعي بالضرورة. حيث لا وجود للفرد المنعزل، فهو إما حاضر مع الآخرين أو متأثر بالمجتمع، وبإمكان الآخرين أن يكونوا مصادر للإجهاد أو بالعكس دعما اجتماعيا. ويشمل تأثير السياق الاجتماعي كل مواقف الحياة اليومية أو المتطرفة (العزلة، الاحتجاز) من خلال دور التصورات الاجتماعية.

وعليه فإن هذا النموذج تعاملي transactionnel بالضرورة (انظر المخطط رقم16) يفترض أن الفرد والبيئة يشكلان كلا له معناه الخاص. وتحدث سيرورة الإجهاد كموجة من الأحداث يكون فيها الفرد والبيئة في تغير مستمر؛ هذا التغير الذي يعتبر المحرك الأساسي للسيرورة. فيتغير التقييم المعرفي كلما تطور الموقف، ويأخذ الفرد في اعتباره هذه التغيرات بالحسبان خلال إعداد استراتيجيات المواجهة.

المخطط رقم 16: النموذج النفس-اجتماعي لحلقة الإجهاد
(المصدر: Dominique Lassarre, 2005, pp32)

بيئة اجتماعية	تصورات اجتماعية	**مدى بعيد** تنشئة اجتماعية تعلم
ضغوط و موارد	تقييم + مواجهة تقييمات + استراتيجية تصرف (انفعال و معرفة)	نتائج المواجهة **فعل/لا فعل+ تغذية راجعة**
فرد اجتماعي	شعور التحكم توقعات النتائج	**مدى قصير** توافق تكيف اضطراب
" الرهان "	**" السيرورة التعاملية "**	**" المواجهة "**

فالإجهاد حسب هذا النموذج ليس نموذجا توازنيا ثابتا homéostatique للعودة إلى التوازن، بل هو نموذج لإدارة التغير. وتتكون حلقة الإجهاد وفقه من ثلاثة عوامل هي:

1. الرهان l'enjeu

حيث يفترض النموذج أن الإجهاد يظهر في مواقف يكون فيها رهان في بيئة مكونة من ضغوط وموارد. وانطلاقا من هذه النظرة يشكل الفرد وجماعته والبيئة أجـزاء من نفس الواقع. حيث يدرك الفرد الموقف غالبا كتهديد فيه مخاطرة تحتمل الـربح والخسارة بالنسبة له أو بالنسبة لجماعته.

2. المعاملة la transaction

التقييم المعرفي والوجداني للموقف ومعاييره من طرف الفرد أو الجماعة يـستدعي سيرورة خاصة للإجهاد؛ حيث يمكن تشكيل تصور اجتماعي من تخفيف أو تـضخيم تقييم الرهان(تهديد، ضرر/خسارة أو تحدي). وبذلك فإن بعـض الأشـخاص تبعـا للجماعة التي ينتمون إليها يتموقعون في حلقة إجهاد؛ دون البعض الآخر على الرغم من مواجهتهم نفس الموقف.

3. المواجهة faire-face

هي إعداد مشروع تدخل لتعديل الموقـف وجعلـه مـتحملا. تعتبـر التـصورات الاجتماعية مفيدة للمواجهة، حيث تسمح بإعادة تقييم المشكلة، وتشكل دليلا للتصرف، كما تعتبر هي ذاتها فعلا؛ فتبعا للتصورات الاجتماعية المختلفـة تختلـف أسـاليب المواجهة.

و هنا يشار إلى أهمية الدعم الاجتماعي كعامل وسيط في المواجهة، على أنـه لا يكون فعالا إلا إذا كانت هناك وحدة أيديولوجية بين الفرد ودعمه، بل وحتى انتمـاء لنفس الجماعات.

و لسيرورات الإجهاد التعاملية تأثيرات رجعية rétroactive على الفرد في شـكل تنـشئة اجتماعية وتعلم أي تغير مستمر للفرد ولاستراتيجياته في المواجهة. فالتصورات الاجتماعيـة تؤدي إلى تغير السلوك، لكنها تتغير به أيضا **(pp31-36)**.

من خلال تفحص ما سلفت معالجته من نماذج مفسرة، نلاحظ أن هناك تدرجا فـي تنـاول مكونات ظاهرة الإجهاد من الاقتصار على العناصر الهيكلية كالمجهدات والاستجابة لها إلـى الإحاطة بمختلف المكونات والعوامل على تنوع خصائصها(المجهـدات وأنواعهـا العوامـل

الوسيطة الشخصية أو البيئية، الاستجابات بأنواعها، التأثيرات بمجالاتها، المواجهة بمختلف استراتيجياتها ومجالات استخدامها، أنواع الإجهاد...)، والتركيز على مفهوم التفاعل فيما بينها لتعبر ككل -في النهاية- عن ظاهرة الإجهاد كنسق مفتوح.

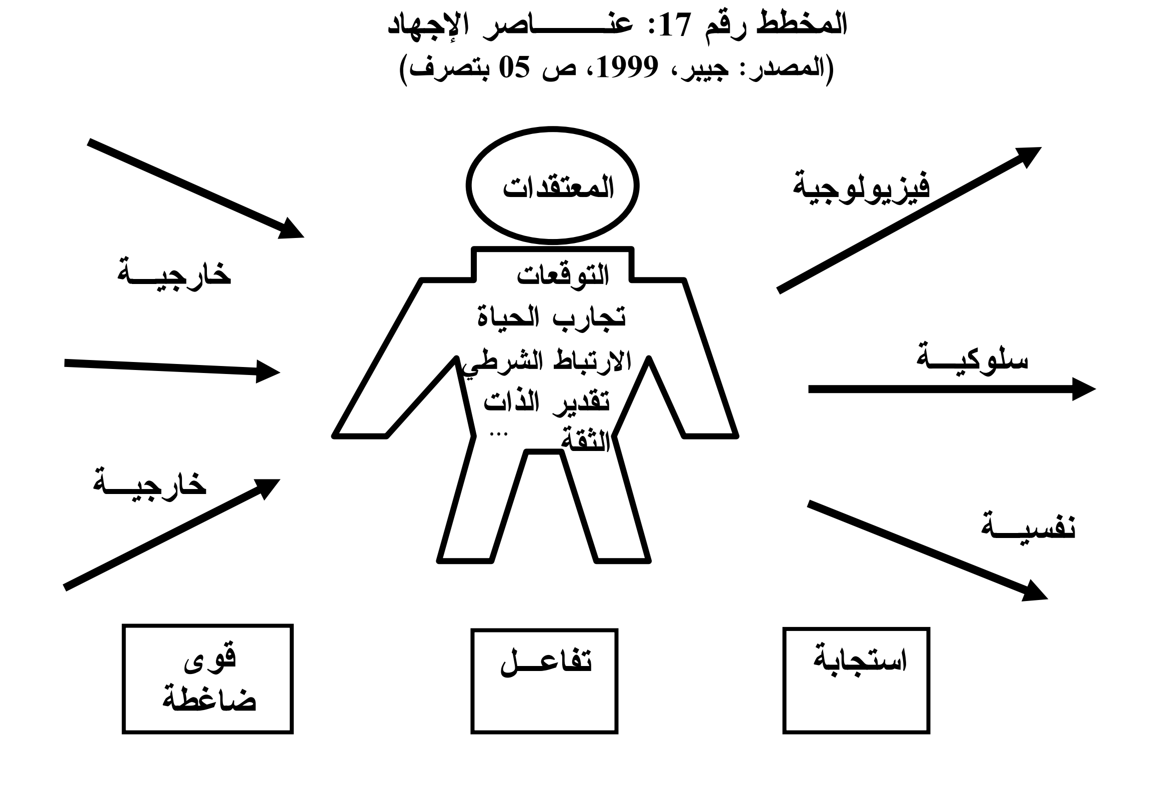
II. 4. خصائص الإجهاد

يمكننا من خلال ما تم تناوله من نماذج تسعى لتفسير ظاهرة الإجهاد، أن نستخلص الخصائص الرئيسة التالية:

II. 4. 1. مكونات الإجهاد:

هناك ميل مشترك بين مختلف التعريفات والنماذج المفسرة، لاعتبارها ثلاثة عناصر مترابطة يمكن إجمالا تمثيلها بالمخطط التالي:

المخطط رقم 17: عناصر الإجهاد
(المصدر: جيبر، 1999، ص 05 بتصرف)



أ- **عنصر المثير(القوى الضاغطة أو المجهدات Stressors):** يشمل متطلبات موقفية تحتاج إلى تكيف فردي معها، قد تأتي من الفرد أو من المنظمة أو من البيئة ومثال ذلك: العمل الزائد، الصراع، المخاطرة...

ب- **عنصر الاستجابة:** يتكون من ردود الفعل الفزيولوجية والنفسية والسلوكية للمجهدات مثل: الإحباط، القلق، أمراض القلب...

ت- **عنصر التفاعل:** يكون بين المثير والفرد، تعكسه عمليات كإدراك الفرد وتقييمه لطبيعة المجهدات وديناميكيتها وآثارها، ولقدرته على التعامل معها والسيطرة عليها واحتوائها **(عبد الباقي، 2002، ص311).**

II. 4. 2. أنواع الإجهاد:

- الإجهاد المتوقع Anticipatory stress

و هو استجابة الفرد لإجهاد متوقع، فيحضر الذهن الجسم سلفا للتغيير، ويعتبر هذا الأخير مفيدا لتعديل درجة الإجهاد، لأنه يحضر الذهن والجسم سلفا لأحداث على وشك الوقوع، لكنه يصبح ضارا عندما تضخم الأحداث بنتائجها السلبية.

- الإجهاد الجاري/الحالي Current stress

ينشا هذا الإجهاد ويتراكم خلال تجربة الضغط، إذ يستثار الجسد إثارة شديدة كاليقظة الشديدة أثناء مناقشة أو كتدفق طاقة المتسابق في المائة متر الأخيرة، فإذا تم ضبط هذا الإجهاد يصبح حيويا وفعالا لانجاز العمل انجازا جيدا.

- الإجهاد المتبقي Residual stress

هو الذي يتراكم أو يبقى بعد انتهاء خبرة الإجهاد أو الموقف المجهد، إذ يبقى الجسم في حالة استثارة ويقظة بعض الوقت بعد انتهاء الموقف المجهد.

- الإجهاد الحاد Acute stress

و هو استجابة فورية لموقف ضاغط سريع الحدوث، وربما سريع الانتهاء كحادث أو وفاة أو طرد... إذا تكرر تظهر تأثيراته السلبية من خلال الأعراض النفسية والجسدية والسلوكية (**Miller&Smith** 97)؛ أي أن الإجهاد الحاد هو ما ينتج عن تهديد فوري ومباشر لحياة الفرد وهو ما يمكن تسميته بالصدمة.

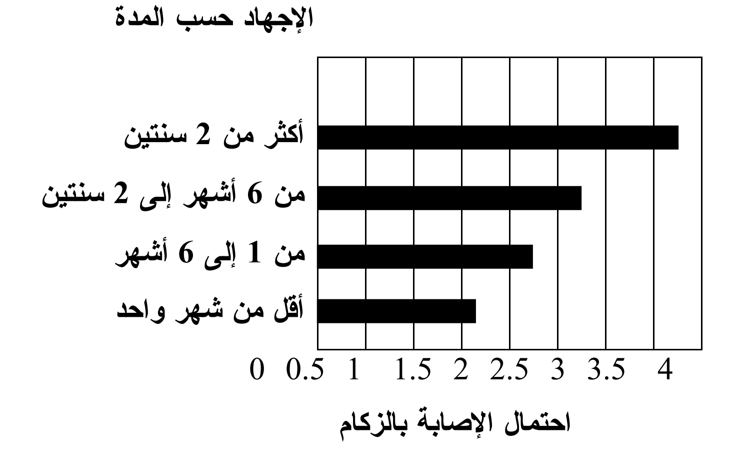
- الإجهاد المزمن Chronic stress

يرى **جريجان Greegan** 1999 أن تراكم المجهدات الصغيرة وتلاحقها، يجعل الجسم

مستنزفا وغير قادر على الاستمرار في المقاومة. استجابة الفرد له تكون حسب **ليتــز Leatz** 1998 على شكل ظهور أمراض جسدية تتسلل تدريجيا وتزداد إلى أن تؤدي إلى هلاك مبكر **(ليلى شريف، 2003، ص ص40-42)**.

وهو ما تؤكده دراسة **كوهن و فريقه Cohen&al** 1998 التي أخضع خلالها مجموعة مــن 276 متطوعا لفيروسات الزكام، وأظهرت النتائج (انظــر المخطــط رقــم 18) أن احتمــال الإصابة يزداد كلما زادت مدة تأثير المجهدات.

المخطط رقم 18: تراكمية الإجهاد
(المصدر: Wade&Tavris, 2000, p548 بتصرف)



كما ذكر **بابكوك Babcock** أن بإمكاننا تصنيف الإجهاد إلى ثلاثة أنواع متداخلــة فيمــا بينها، لكنها تختلف من حيث الشدة وهي:

- إجهاد ناتج أساسا عن الصراعات الداخلية intrapsychiques conflits كالعصاب. ويــرتبط هذا النوع ارتباطا وثيقا بالقلق في مفهوم الطب العقلي.

- إجهاد ذو أصلي خارجي: تسببه العوائق الموجودة ببنية التنظيم، والتــي يواجههــا الفــرد خلال تأدية مهامه، قصد تحقيق أهداف التنظيم والحصول على الرضا الوظيفي.

- إجهاد يرتبط بالحاجة إلى الإبداع: حيث يحتاج الفكر الــذكي للتواجــد فــي بيئــة غنيــة بالمثيرات، تمكنه من استثمار طاقته الفكرية والإبداعية وبتنمية قدراته. وينقسم هــذا النــوع بدوره إلى نوعين:

- الإجهاد المؤقت الذي يصاحب الفرد ويساعده في تحقيق مختلف الإنجازات.

- الإجهاد المستمر ذو الطابع الفكري أو النفس-عقلي والذي يشعر به الفرد عند قيامه بعمل مستمر نسبيا، خاص بالإبداع الفكري كتحليل ظاهرة معقدة أو مركبة أو تحرير كتاب...الخ، دون أن يكون مرتبطا بمجهدات أخرى.

وعلى الرغم من هذا التعدد في أنواع الإجهاد، إلا أنه بإمكاننا موافقة كلا من العالمين **ليفي L.Levi** و **ميلاي Melay** و تصنيفه إلى نوعين رئيسين هما:

- إجهاد إيجابي، صحي، مفيد لبقاء الفرد وأدائه.
- إجهاد سلبي، ضار، معيق لنموه.

من خلال ما سلف ذكره، يمكننا إجمالا القول بأن الإجهاد يتميز بكونه:

- ذو طبيعة تراكمية.
- محصلة تفاعل بين الفرد والبيئة.
- مرتبط بظروف مادية واجتماعية ونفسية **(لوكيا، 2002، ص ص12، 11)**.

هذه الخصائص التي باستطاعتنا تبينها أكثر، من خلال التفصيل التالي لمكونات الإجهاد.

II. 5. مصـادر الإجهاد

تتعدد مصادر الإجهاد بتعدد البيئات التي يتفاعل معها الفرد، فهذا الأخير يتأثر بما يحدث في عائلته وفي عمله، و بما يعتري مجتمعه من تغيرات، لذلك شكلت هذه البيئات الثلاث منبعا لمصادر تسبب الإجهاد لدى الفرد؛ وبإمكانها أن تؤثر فرادى أو متجمعة **(Horvilleur& Barbancey 1988, p82)**.

يذكر **جان قارنو Jean Garneau 1998** أن هناك ثلاثة أنواع من مصادر الإجهاد وهي:

1- التغييرات السريعة، إيجابية كانت أم سلبية.

2- التهديدات أو الأخطار التي يواجهها الفرد موضوعية كانت أم لا.

3- اعتقاد الفرد (المبرر أو غير المبرر) بضرورة أن يستجيب للموقف بسرعة **(Garneau, 1998)**.

و يرى **كارباريانو Carpariano** أن الاضطهاد النفسي هو أشد مصادر الإجهاد أثرا على الفرد، سواء كان على شكل رفض يؤدي إلى تقييم سلبي للذات، أو تجاهل أو تعجيز يؤدي إلى حالة قلق بعيدة المدى، أو عزلة عن الآخرين، أو المشاركة في أعمال غير مقبولة من المجتمع، فتسبب إرهاقا نفسيا **(لوكيا، 2000، ص22)***.

و يصنف بنجمان ستورا المجالات التي تصدر منها المجهدات بقوله "أن العوامل المجهدة قد تنشأ داخل الشخص ذاته أو من البيئة الخارجية وهذه الأخيرة قد تنبعث من المجال المهني أو من خارجه" **(1997، ص14)**.

وعلى ذلك يمكننا تناول مصادر الإجهاد مصنفه على أساس البيئات التي يتفاعل معها الفرد كالتالي :

- البيئة الشخصية
- البيئة المهنية
- البيئة الخارجية

أخذا بعين الاعتبار أن هذه البيئات تشكل أنساقا مفتوحة على بعضها تتبادل التأثير والتأثر وتتشابك في حدود يصعب تحديدها.

II. 5. 1. البيئة الشخصية:

ترى **سارا زيف جيبر S.Z.Geber** أن الإجهاد الذي يعاني منه الفرد يأتي من مصدرين: إما من داخل جسمه أو عقله، و إما من خارج جسمه وعقله؛ حيث تشتمل مصادر الإجهاد الداخلية على:

- **دورات الطاقة الحيوية:** التي تلعب في الجسم دورا في شعور الفرد بالإجهاد؛ فهناك أفراد تصل ذروة إنتاجيتهم في ساعات الظهيرة، وآخرون يعملون بشكل أفضل في الساعات المتأخرة من الليل(رجال الليل)، ومنهم من يناسبه الصباح الباكر(رجال الصباح). و كثيرا ما يجد رجال الليل مثلا أن العمل في الصباح الباكر يسبب لهم توترا شديدا، لأن مستوى الطاقة الذي هم في حاجة إليه للأداء بشكل متميز لا يكون متاحا لهم في الصباح الباكر.

---

* و انظر أيضا: دراسة "وبس" في عويضة، 1996، ص81.

- **التركيب الجيني:** يعتبر بعض الأفراد عرضة للإصابة بأوبئة معينة أو أمراض الحساسية والعجز، مما يرجع إلى طبيعة الجينات الوراثية عندهم، ومثل هذه الأمراض تؤدي إلى اختلال التوازن واستنفاذ الطاقة والقوة، كما تزيد من صعوبة العمل على المستوى المرغوب **(جبير، 1999، ص12)**.

- **النسق القيمي:** وجدت الدراسات أن سبب توتر الفرد يرجع في بعض جوانبه إلى تعارض ما يحمله الفرد من قيم واتجاهات شخصية مع قيم واتجاهات المنظمة التي يعمل بها **(الأشقر، 1995، ص09)** وهو ما تؤكده دراسة **ترانزشن** Transition 1990 التي تدلي بأن " أهم مصادر الإجهاد المهني للفرد، وعوامل عدم تكيفه مع بيئته المهنية، وكذا توتره وعدم رضاه، هو تعارض ما يحمله من قيم (احترام الكبير، عدم تجاوز حرية الآخر، السرية، الأمانة في التعامل، العدل...) مع قيم المؤسسة التي يعمل بها "**(حمداش، 2003، ص150)**.

أما الحياة الخاصة للفرد فقد تكون سببا في خلق توتر لديه في بيئة العمل، فلأحداث الحياة الكبيرة* كموت الزوج أو حدوث طلاق أو زواج أو ميلاد طفل أو تغيير مسكن أو رهن... دور هام في حدوث الإجهاد؛ حيث يعتبر التغيير في حد ذاته مجهدا، بغض النظر عما إذا كان هذا التغيير ملائما أو غير ملائم **(شيخاني، 2003، ص28)**.

و يعتبر التكفل بطفل معاق **(الكندري، 2006،ص ص11-29)**، أو مريض أو إيواء قريب مسن أو عاجز من أهم مصادر الإجهاد. كما يشكل فقدان ابن أو قريب جراء مرض عضال أو موت مفاجئ من أكثر الأحداث المأساوية التي يمكن للفرد أن يعايشها إلى جانب مختلف أشكال عدم الاستقرار في الحياة العائلية، سواء ظهر ذلك في شكل نزاعات أو غياب متكرر لأحد الأبوين **(Peiffer, 1998, pp 34-35)**. وتؤكد ذلك دراسة **بيبنجتون وزملاؤه** 1988 **Bebbington & al** إذ تبين أن الضغوط المتعلقة بالفقد هي أفضل مؤشر للتنبؤ بالاكتئاب.

كما أورد **بيانتا** و **إجلاند** **Pianta & Egeland** 1994 أن فحص العلاقة ثنائية الاتجاه بين أحداث الحياة وبين الاكتئاب المعبر عنه بالتقرير الذاتي، خلال سنة كاملة، أظهر أن بإمكان الخبرة بأحداث الحياة كالضغوط الصحية، والعنف الأسري، والضغوط المالية أن تتنبئ بالاكتئاب **(يوسف، 2001، ص ص153-155)**.

و لا يعني عدم تعرض الفرد لأحداث عنيفة في حياته الخاصة، أنه يعيش بلا ضغوط، فالحياة اليومية مليئة بالأحداث، التي كلما زاد التعرض لها كلما ارتفع مستوى الإجهاد لدى الفرد؛ حيث بينت دراسات **لازاروس و زملائه** 1985 وجود علاقة بين درجة الإجهاد التي يختبرها الفرد بسبب الأحداث اليومية المزعجة (انظر الجدول رقم02)، وبين المصاعب النفسية والصحية التي يمر بها الفرد. بل إن نتائج بعض الدراسات أشارت إلى أن الضغوط الناتجة عن الأحداث اليومية المتكررة ربما تكون أكثر تأثيرا على الأفراد من الأحداث الكبيرة التي ذكرها هولمز وراهي (**سلطان، 2002، ص 266**).

الجدول رقم02: أحداث الحياة اليومية المزعجة (hassles) كمصدر من مصادر للإجهاد
(المصدر: Lazarus&al 1985 في: هيجان، 1998،ص124)

الأعمال المنزلية	– إعداد الطعام – التسوق
ضغوط الوقت	– الحاجة إلى عمل أشياء كثيرة – وجود مسؤوليات كثيرة
الهموم الشخصية	– الشعور بالوحدة و العزلة – الخوف من مواجهة الآخرين
مشكلات السكن و الحي	– مضايقة و إزعاج الجيران – الضوضاء – الجريمة
الهموم المالية	– التفكير في الحصول على النقود – التكفل بالإنفاق بأشخاص لا يسكنون معك.

II. 5. 2. البيئة المهنية:

إن الحياة المهنية هي قدر يتقاسمه ملايين الأفراد، ويمكن للبيئة المهنية أن تفرز مصادر كثيرة ومتنوعة الإجهاد. فقد كان الإجهاد موضوع مداخلات عديدة في المؤتمر الدولي الرابع والعشرين للصحة في العمل (نيس/فرنسا 1993)، واشتركت الدراسات القادمة من القارات الخمس في اعتبار العوامل التالية كمصادر للإجهاد المهني: صراع الأدوار، والإرهاق، وعدم ثبات العمل، وخاصة مشكلات التنظيم في الحياة المهنية.

و يدخل ضمن هذه العوامل: رتابة العمل، وغياب الاستقلالية، وكثرة أو قلة العمل والمسؤوليات ونقص المعلومات حول الأهداف والوسائل، والغموض في التخطيط والتنظيم

* التي عددها وصنفها ورتبها **هولمز** و**راهي** عام 1980 في سلم.

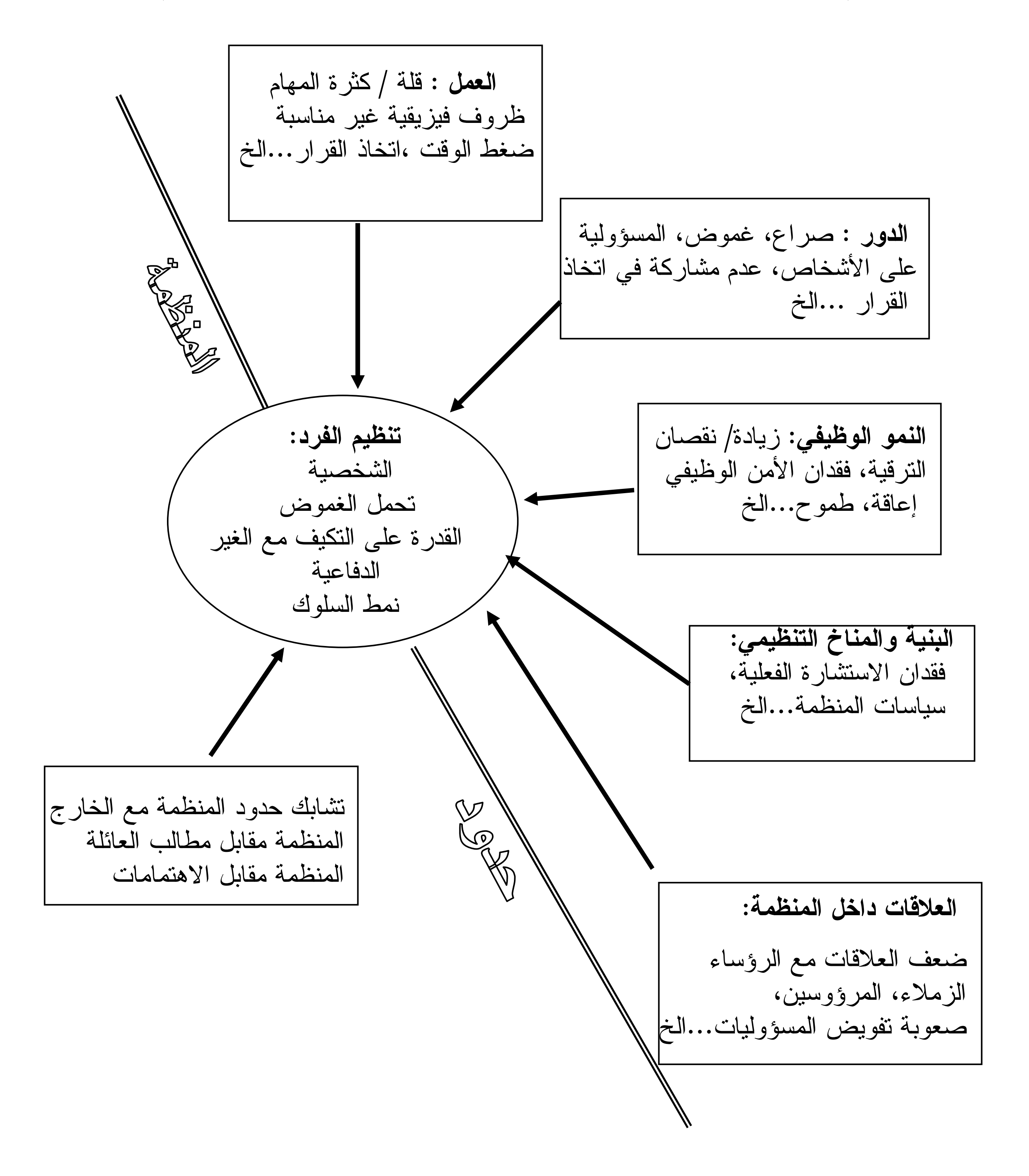
إضافة إلى نقص الدعم والمساندة من طرف الرؤساء والزملاء، وقلة فرص استخدام الفرد لكفاءاته ومهاراته أو لتطوير أخرى جديدة **(Carnegie, 1993, pp19-20)**.

وعلى اختلاف مصادر الإجهاد وتعددها في البيئة المهنية، قام علماء كثيرون بتصنيفها تصنيفات تشترك في معظم النقاط الأساسية رغم اختلافها الظاهري.

حيث ذكر كل من **كاري كوبر** و **جودي مارشال C.Cooper&J.Marshall** 1978 أن مصادر الإجهاد المهني يمكن تصنيفها إلى (انظر المخطط رقم 19):

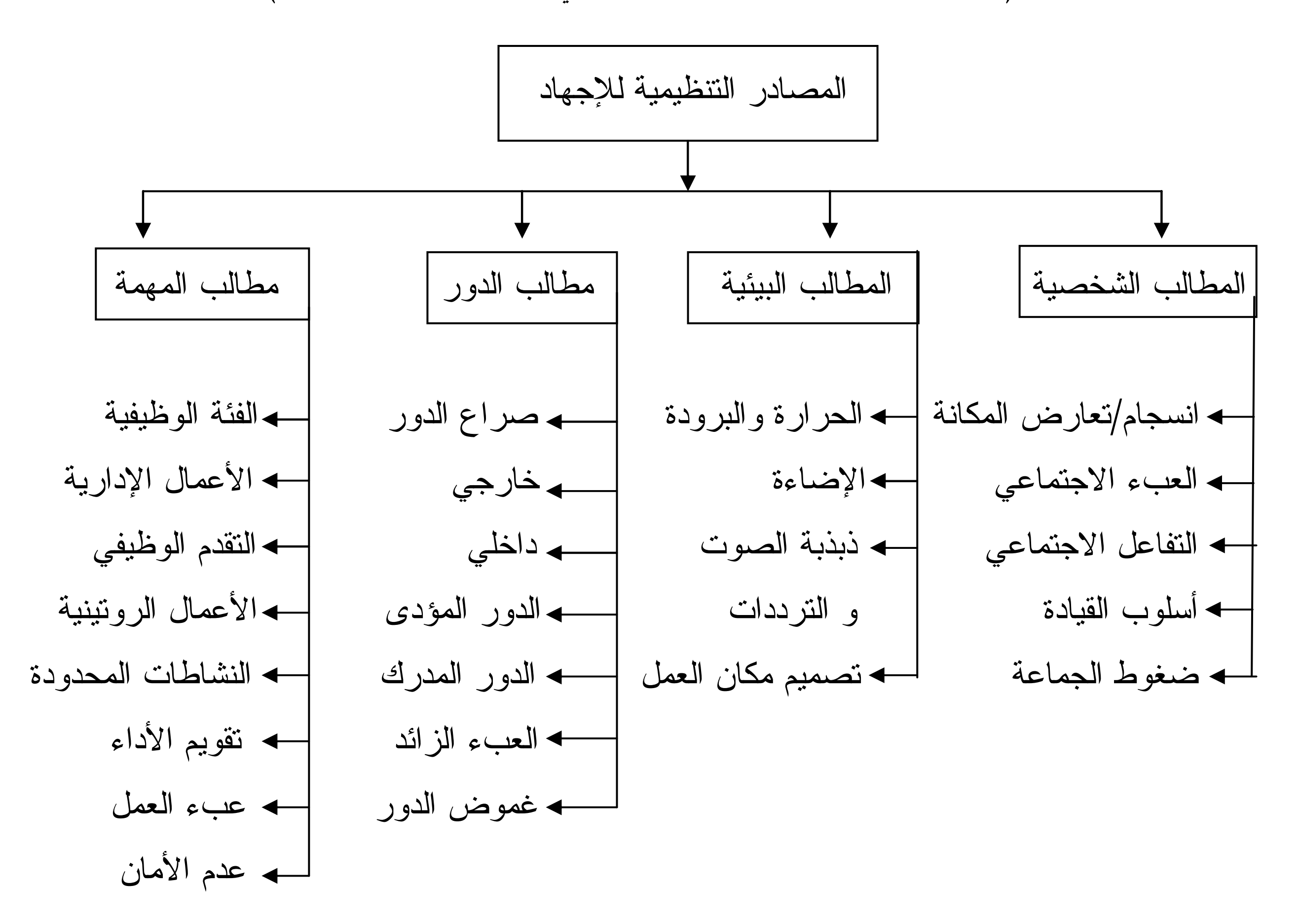
- عوامل تتعلق بالعمل ذاته من حيث قلة أو كثرة المهام، الظروف الفيزيقية، حمل الوقت...الخ.
- عوامل مرتبطة بدور الفرد في المنظمة من حيث الغموض، الصراع، المسؤولية على الآخرين اتخاذ القرارات.
- عوامل متعلقة بالنمو الوظيفي من حيث زيادة أو نقصان الترقية، فقدان الشعور بالأمن الوظيفي إعاقة الطموح ...الخ
- عوامل مرتبطة ببنية المنظمة والمناخ السائد فيها من حيث فقدان المشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات، تحفظات حول سياسات المنظمة...الخ.
- عوامل مرتبطة بالعلاقات داخل المنظمة، كعلاقات سيئة مع الرؤساء أو الزملاء أو المرؤوسين، صعوبات في تفويض المسؤوليات...الخ.
- عوامل متعلقة بتشابك حدود المنظمة بحدود خارجية تتواجه فيها مطالب المنظمة بمطالب عائلة الفرد، واهتمامات المنظمة باهتمامات الفرد ...الخ **(Cooper&Marshall, 1978, pp 81-93)**.

المخطط رقم 19: مصادر الإجهاد التنظيمي عند كوبر ومارشال
(المصدر: C.Cooper & J.Marshall in C.Cooper &R.Payne,1978 ,p 83)



و صنفت مصادر الإجهاد التنظيمية حسب **جيمس كويك** و **جونثان كويك** & **J.D.Quick** **J.C.Quick** 1984 إلى أربعة مجموعات رئيسية يلخصها المخطط رقم(20) في: مطالب المهمة، مطالب الدور، المطالب الفيزيقية/البيئية، المطالب الشخصية **(حمداش، 2003، ص 122)**.

المخطط 20:المصادر التنظيمية للإجهاد حسب كويك وكويك
(المصدر: J.D.Quick & J.C.Quick في حمداش، 2003، ص 123)



أما **بيهر و نيومان Beehr & Newman** فقد وضعا قائمة تشمل أربعة أصناف لمصادر الإجهاد المهني:

°1 خصائص العمل ومتطلباته:

يتضمن توقيت العمل، وإثارته أو إهماله لمختلف المهارات، وتغير حمل العمل، ووتيرة العمل والمسؤولية على الأشخاص أو الأشياء، والتنقلات المرتبطة بالعمل.

°2 متطلبات الدور:

يشمل حمل الدور، وصراع الدور، وغموض الدور، والتفاعلات الرسمية وغير الرسمية بين أعضاء جماعة العمل، وعلاقة الأفراد النفسية بالعمل.

°3 الخصائص التنظيمية للمنظمة:

يتضمن حجم المنظمة، ومدى الأمن الذي يحققه العمل، وساعات العمل، ومدة المهام

المختلفة والتغيرات الاجتماعية والتقنية، والبنية التنظيمية وموقع المنصب داخل التسلسل الهرمي ونسق الاتصالات وموقع المنصب داخله، والعلاقات بين الأنساق التحتية والسياسات والإجراءات المرتبطة بالمستخدمين، والنمط الإداري المتبع من حيث فلسفته وتطبيقه والمناخ التنظيمي، وفرص الترقية، وبرامج التدريب وتحسين الأداء، ونسق التقييم والمراقبة والتحفيز، وضغوط الالتزامات النقابية المحلية...

4° عوامل وضغوط خارجة عن المنظمة:

يشمل الذهاب والإياب من العمل، ونوع وعدد الأفراد (الزبائن) الذين تتعامل معهم المنظمة والنقابات الوطنية والدولية، والقوانين والتنظيمات الحكومية، والموردين، والطقس، وموقع المنظمة، وحركة الاستهلاك(الحاجة إلى إنتاج المنظمة)، والتطور العلمي والتكنولوجي (**Chaabane, 1989, pp22-23**).

و يصنفها كل من **زيلاجي و والاس** **Szilagy & Wallace** 1987 في ثلاثة أصناف رئيسة يوضحها الجدول رقم(03) (**حتاملة، 2002، ص204**)

الجدول رقم03: مصادر الإجهاد لدى Szilagy&Wallace 1987

المصادر التنظيمية	المصادر الوظيفية	المصادر الشخصية
زيادة أو نقص عبء العمل	البيئة المادية للعمل	المشكلات الأسرية
المحفزات، غيابها، أو ضعفها	المسؤولية عن الغير	المشكلات الاقتصادية
طبيعة العمل	محدودية المشاركة في صنع القرار	النمط السلوكي الشخصي
أساليب التنظيم	احتياجات السلامة المهنية	عوامل الضغط الوسيطة
غموض الدور	محدودية الوقت	
تعارض الدور	ضعف التغذية الراجعة	
المستقبل الوظيفي		

و تمخضت أعمال **دوجور** **Dejours** عن خمسة مصادر رئيسة للإجهاد هي: وقتية العمل وعدم ثباته، طريقة تقويم العمل، المنافسة، حمل العمل، وتدهور قيمة العمل (**Hoareau, 2001, pp 74-75**).

و في دراســة أنجزتهــا **SOFRES** (Société Française d'Etudes par Sondages) لمجلــة "Usine Nouvelle" في أفريل 1997 حول مصادر الإجهاد لدى 500 إطار ومقارنتها بمــا تــم سبره لديهم سنة 1996، كانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم(04).

الجدول رقم 04: نتائج دراسة SOFRE 1997 حول مصادر الإجهاد لدى الإطارات
(المصدر: Esposito&Biseau, 1997, pp 58-67)

المصادر التي ارتفع تأثيرها	المصادر التي انخفض تأثيرها	المصادر التي ثبت تأثيرها
– ضغط الوسائل الإستراتيجية المستخدمة لتحقيق الأهداف	– ضغط التسلسل الهرمي و طريقة إدارته	– عبء العمل
– إعداد و تطوير سياسة المؤسسة	– تنظيم العمل	– نقص كفاءة الموظفين
– الاقتصاد المتقلب للبلاد	– الإضرابات	– الحياة الخاصة والعائلية

حيث توصل الباحثون من خلال تحليل استجابات أفراد العينة إلــى الأســباب الحقيقيــة للإجهاد، وهي:

- عوامل مرتبطة بإستراتيجية المنظمة وتنظيمها الداخلي
- عوامل مرتبطة بالشخصية وصعوبة الاحتفاظ بالحياة الخاصة وحمايتها
- عوامل مرتبطة بالتنظيم الشخصي في العمل
- عوامل مرتبطة بتقلب السوق وعدم استقراره
- عوامل مرتبطة بالمنافسة داخل المنظمة
- عوامل مرتبطة باتخاذ القرارات
- عوامل مرتبطة بالتسلسل الهرمي
- عوامل مرتبطة بالعلاقات الإنسانية **(Esposito&Biseau, 1997, pp 58-67)**.

أما **روبنز و ديسنزو Robbins & DeCenso** 2004، فيريان أن مصادر الإجهاد المهنــي يمكن حصرها في ثلاث فئات رئيسة هي:

1° ضرورات المهمة les obligations de la tâche:

عوامل ترتبط بالمنصب، تشمل النشاط ذاته من حيث الاستقلالية، تنوع المهــام، ودرجــة الآلية، فالاستقلالية مثلا تشكل عاملا معدلا للإجهاد؛ كما تتضمن الظروف الفيزيقية للعمــل

حيث بإمكان الحرارة والضجيج أو عناصر أخرى في مستويات معينة أن تنتج حصرا وينطبق نفس الأمر على المساحات المفتوحة التي تسهل حدوث المقاطعات المتكررة للعمل.

2º ضرورات الدور les obligations de rôle:

تتعلق بالضغوط الممارسة على الفرد حسب الدور الذي يلعبه في المنظمة؛ كصراعات الدور التي تخلقها مواجهة الفرد توقعات لا يمكنه تلبيتها بسبب تناقضها أو عدم تلاؤمها، وينتج عبء الدور عندما يجد الفرد نفسه أمام مهمة لا يسمح له الوقت المتوفر لها بإنجازها على أكمل وجه، أما غموض الدور فيظهر عندما لا يكون الفرد على دراية دقيقة بما هو مطلوب منه.

3º التوترات البينشخصية les tensions interpersonnelles:

و مصدرها العلاقات بالآخرين، حيث يمكن لنقص الدعم بين الزملاء، والعلاقات البينية الضعيفة أن تشكل مصدرا مهما للإجهاد، خاصة لدى من هم في حاجة إلى قدر كبير من الدعم الاجتماعي.

4º البنية التنظيمية la structure organisationnelle:

بإمكانها أيضا أن تكون مجهدة من خلال المبالغة مثلا في سن القواعد والإجراءات، أو قلة فرص مشاركة المستخدم في اتخاذ القرارات التي تعنيه.

5º نمط الإدارة le mode de direction:

أي الأسلوب المتبع في تسيير المنظمة، حيث يميل بعض المسيرين (على طول السلم الهرمي للمنظمة) إراديا إلى خلق ثقافة تتميز بإرساء التوترات ونشر جو من الخوف والقلق الدائم؛ من خلال تحديد آجال من المستحيل احترامها، ومراقبات متشددة، طرد من ليسوا في المستوى...**(pp204-205)**.

و أشار **عبد الحميد عبدوني** إلى أن هناك من الدراسات ما أثبتت وجود علاقة بين مستوى الإجهاد وبين بعض المهن التي تتصف بالرتابة، أو المسؤولية على الغير، أو الخطورة: كمراقبي الملاحة الجوية، ورجال المطافئ، والطيارين، والعاملين على الكمبيوتر، والأساتذة، وعمال المناوبة وأطباء الأسنان، وموظفي القواعد النووية **(عبدوني، 1994، ص 215)**.

و في هذا الصدد أثبت بحث أجري في كلية الطب بجامعة **كورنيل** سنة 1990 أن مستوى الإجهاد المرتبط بالوظائف التي تشتمل على كثرة المطالب، ونقص الاستقلالية كوظائف السكرتارية التنفيذية والإنتاج، أكثر ارتفاعا مما تشتمل عليه الوظائف الخطيرة وكثيرة المشاغل كالنقل الجوي والشرطة والأطباء (**جبير، 1999، ص 17).**

هذا وقد صنفت المهن التالية كأكثر المهن تعرضا لمستوى مرتفع من الإجهاد:

1º موظفو المراقبة الجوية

2º المدرسون (collèges et lycées)

3º المتفاوضون التجاريون

4º مديرو المؤسسات

5º ربابنة الطائرات

6º الشرطة

7º الممرضات

8º المساعدات الإداريات

9º عاملات الهاتف

10º السعاة **(http://stanb.club.fr/Stress/stress.htm).**

أما عن العوامل المسببة للإجهاد في مجال التربية، فقد لخصها فاخر عاقل في أن بعضها يأتي من المجتمع، وبعضها يصدر من العلاقات المهنية مع المدرسين الآخرين والإداريين والبعض الآخر يتأتى عن الطلاب **(عاقل، 1982، ص546).**

و ذكرت **قاليوس Wallius** 1982 أن أهم مصادر الإجهاد في مهنة التعليم هي: نوعية العلاقة مع الآخرين خاصة مع الطلبة والتلاميذ ومع الزملاء والإدارة أيضا؛ وتأتي فيما بعد العوامل التنظيمية والشخصية التي يظهر أنها أقل أهمية**(Brenner&all,1985, p01).**

و هي بذلك تتفق مع دراسة **يوسف عبد الفتاح محمد** 1999 التي أجراها على 189 معلما ومعلمة، وتوصلت إلى تحديد مصادر الإجهاد لدى المعلمين في: الضغوط الإدارية على رأس القائمة، فالضغوط الطلابية، ثم الضغوط المرتبطة بالعلاقة بالزملاء **(ص ص195-227).**

و من الدراسات التي تناولت مصادر الإجهاد لدى المديرين دراسة **كوبر و سلوان Cooper & Sloan** التي توصلت إلى تحديد ثلاث مصادر هي: العلاقات التنظيمية وقرارات الإدارة العليا، وتطبيق الاستراتيجيات الجديدة **(العواملة في مزياني وبوسنة، 1998، ص 617).**

و كانت نتائج دراسة قام بها **كوبر و سلوان** على عينة من 442 طيارا تتراوح أعمارهم ما بين 21 و60 سنة، و78% منهم متزوجون؛ أن الطيارين الأكثر تعرضا وبالتالي الميالين إلى التعرض لحوادث مؤسفة من بين الأكبر سنا والذين كانت ساعات طيرانهم أقل مما كانوا يرغبون، وكانوا متضايقين من تكرار مراقبة الطيران. وكان ذلك يترجم في شكل عياء عند الإقلاع، كما كانت هذه الفئة من الطيارين قلما تلقى الدعم المعنوي من عائلاتها وأصدقائها وزملائها.

و كشف باحثون آخرون عن أن 43% من حوادث الطيران كانت بسبب أخطاء الطيارين الناتجة عن عوامل هي: التعب، جو العمل، كثافة العمل، المشكلات العائلية **(ستورا، 1997، ص ص40-41).**

كما تشير دراسات قامت بها **جمعية أطباء الأسنان الأمريكية** في السبعينيات والثمانينيات على أن أسباب الوفيات لدى هذه الفئة تعود إلى أمراض القلب(خاصة التاجية)، وأمراض التنفس، والانتحار. ومن بين الأسباب العديدة المسؤولة عن الإجهاد لديهم يذكر **كيمل Kimmel** 1974 النقد الدائم الذي يتعرض له هؤلاء باعتبارهم أشخاصا يسببون الآلام للناس.

و أجرت نفس الجهة بحثا في كاليفورنيا على 150 طبيبا تتراوح أعمارهم بين 27 و73 سنة، أظهرت نتائجه أن الإجهاد لديهم يرتبط بالمرضى ذوي المراس الصعب وبالتوترات التي يثيرها عبء العمل.

و فيما يخص الإجهاد لدى الممرضات، فإن أهم مصادره هي:

- وطأة العمل نتيجة نقص عددهن.
- طبيعة العمل ذاته مزعجة باعتبار الممرضة تتعامل مع أجساد المرضى: من دم، وفضلات، وقيء، وروائح...
- جو الكآبة الذي يسود مكان العمل.
- ساعات العمل التي تعزلهن عن وتيرة الحياة الاجتماعية.

- العمل بنظام الدوريات.
- الأجر الضئيل.
- الافتقار إلى الحياة الخاصة في مركز العمل.
- غموض المواقف الطارئة.
- العلاقة بالهيئة الطبية وما يرافقها من كبت و حرمان **(ستورا، 1997، ص ص44-46)**.

كما حدد **كانوي و زملاؤه Canouï & al 2004** مصادر الإجهاد في القطاع الاستشفائي فيما يلي:

- مصادر تتعلق تنظيم العمل، تشمل المقاطعات المتكررة للمهام المخطط لها، وغموض الأدوار.
- مصادر تتعلق بظروف العمل، تتضمن علاقة المساعدة، والمسافة المناسبة بين المريض والمعالج، والمواجهة المستمرة للألم والموت، نقص الدعم (المرتبط بالطابع الاستعجالي للمهام، ضرورة الالتزام بقانون الصمت، الصراعات، نقص التواصل، التسلسل الهرمي...) والتكنولوجيا، وطبيعة الأمراض.
- مصادر بيئية تشمل التصميم الإرغنومي للمكان والظروف الفيزيقية به، والمواد المستعملة، وطرق العمل، وعدد المستخدمين **(pp59-85)**.

أما الإجهاد في حالات الحرب، فتتعرض له بعض الفئات من العسكريين والمدنيين أكثر من فئات أخرى، ومن هؤلاء:

- جنود المؤخرة الذين لا يشاركون فعليا في القتال، لكنهم يعيشون حالة التأهب تحت تهديد هجوم متوقع من العدو.
- أسرى الحرب، والذين يمكثون طويلا تحت الحصار، تحيط بهم قوات معادية.
- الجنود الذين ينتقلون من وحداتهم الأصلية إلى أماكن جديدة.
- عند صدور الأوامر بالانسحاب السريع... **(الشربيني، 2003، ص212)**.

و في جو يكاد يشبه جو الحرب، يخضع موظفو المؤسسات الأمنية كالشرطة، والدرك والجمارك، والسجون باستمرار للضغوط، التي تتمثل أهم مصادرها في:

- ضرورة التكيف مع المواقف الطارئة ومع البيئة المشحونة بالصراعات.

- غياب اعتراف المجتمع.
- انتقادات وسائل الإعلام.
- خيبة الأمل التي يسببها عدم التوافق بين التصور والممارسة اليومية.
- الشعور بالعجز وعدم المنفعة إزاء تفشي الإجرام.
- خلافات مع زملاء العمل و الرؤساء.
- الخصائص الزمنية للعمل من حيث مدته، توقيته، وتنظيمه...**(سايل، 2003، ص ص04-05)**.

و أفضت دراسة قام بها **هيج Gareth Hughes** السيكولوجي بمكتب الإفراج المشروط لمقاطعة **كينغستون kingstone** الكندية سنة 2004، حول الإجهاد لدى عينة من 109 من موظفي السجون، إلى اعتبار المصادر التالية مجهدة جدا:

- التسيير والمسيرين.
- المساجين.
- الزملاء.
- الملل **(www.csc.scc.gc.ca/textpblct/forum/e021b-f.html)**.

كما تشير دراسات عديدة حول الإجهاد لدى العاملين بالمصالح العمومية للطوارئ (الشرطة، الحماية المدنية، الاستعجالات...)، إلى أن العوامل البنيوية structurels والإدارية تسبب الإجهاد لديهم أكثر من طبيعة أنشطتهم؛ حيث أظهرت دراسة خصت موظفي الاستعجالات الطبية أن مصادر الإجهاد لديهم تشمل دوران المناصب، اضطرابات الحياة العائلية والخوف من التقاط عدوى أمراض كالسيدا والتهاب الكبد hépatite.

و حسب دراسة أجريت بجنوب إفريقيا، فإن 70% من العاملين بمصالح الإسعاف المتنقل قد تعرضوا لعنف شفهي، و50% لعنف جسدي وتهديد، و40% لمضايقات عرقية، و30% لتحرشات جنسية.

أظهرت دراسة حول مصادر الإجهاد لدى الحماية المدنية بأستراليا، أن العوامل الأكثر تأثيرا هي حوادث المرور، الوفيات، الحرائق الواسعة، والحوادث التي تشمل أطفال أو جرحى، دون إغفال العوامل الإدارية أو البنيوية.

في أيرلندا الشمالية تم إحصاء 376 حالة اعتداء على فرق الحمايـــة المدنيـــة ســـنة 2001 وأشار بحث وطني بالولايات المتحدة الأمريكية حول العاملات بالحماية المدنية إلى أن أكثر من نصف العينة تعرضن لتحرش جنسي، و43% لتمييز جنسي في إســـناد المهـــام، 16.5% لأعمال عنف ضدهن أو ضد ممتلكاتهن؛ ويعيد البحث ذلك إلى أسباب من بينها التفاعل بـــين بنية التنظيم و خصوصيات الأفراد.

كما ذكرت دراسة تناولت مصادر الإجهاد لدى الشرطة الاسكتلندية، أن أهـــم المـــصادر تتعلق بالبنية التنظيمية، ونقص الموارد البشرية والمادية، ضغط الوقت، نقص التواصل أكثر من طبيعة مهنتهم. وكشفت أيضا أن بإمكان الإجهاد أن يؤثر سلبا علـــى التنظـــيم و علـــى علاقاته بالمواطنين، وأن الأفراد المجهدين قـــد يـــشكلون تهديـــدا حقيقيـــا لأمـــنهم وأمـــن الآخرين(**OIT, 2003A**).

و أشارت أيضا دراسة أجراها **Peter Finn & Sarah Kuck** حول ضباط إطلاق الـــسراح المشروط بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 2003 إلى أن الإجهاد لديهم يتمحور حول ثلاثـــة مصادر مهمة هي:

- عبء العمل (معدل 139 قضية لكل ضابط).
- كثرة الأعمال المكتبية على الرغم من المساعدة التي تقدمها التقنيات التكنولوجية المتطورة
- ضغط الآجال المحددة deadlines بكل ما يرتبط بها من أحداث غيـــر متوقعـــة أو أمـــور يصعب التحكم فيها (**National Institute of Justice, 2005**).

II. 5. 3. البيئة الخارجية:

يمكن للتغيرات الاجتماعية والثقافية، والظروف الاقتصادية، وفترات الحروب، وعـــدم الاستقرار السياسي، والتغيرات التكنولوجية...(**Yousef, 2005, p09**)، أن تشكل مصادر إجهـــاد تؤثر في شعوب بأكملها، مثلها في ذلك مثل تأثير فقدان عزيز أو خسارة عمل على المستوى الفردي.

فقد أظهرت دراسة **برينر Brenner** 1973 حول معدلات دخول مستشفى نيويورك علـــى مدى 120 سنة، أنه عندما يفتر النشاط الاقتصادي، يرتفع المستوى العام للإجهاد الاجتماعي

مقترنا بارتفاع في معدلات الاستشفاء العقلي. مع الإشارة إلى اعتبار التماسك الاجتماعي للجماعات كعامل وقاية من الاستشفاء العقلي(**Stora, 1991, pp25,27**).

و تؤكد هذا المنحى دراسة أجريت في أستراليا أفضت نتائجها إلى ارتفاع دال لدى البطالين مقارنة بالعاملين في أعراض الالتهاب الشعبي، ومشكلات الأنف والحنجرة، وأنواع الحساسية. كما وجدت دراسة **هايس و نتمان Hayes & Nutman** 1981 ببريطانيا نفس النتائج مع إضافة: مرض انسداد الرئة، الأمراض القلبية الوعائية.

و يذكر **فراير و باين Fryer & Payne** 1986 أن الأفراد الذين اختبروا البطالة يعانون عموما من مستوى منخفض من السعادة الشخصية، والرضا عن الحياة، وتقدير الذات؛ وميل أكبر للاكتئاب، وصعوبة التركيز، مع مختلف المشكلات السلوكية (**Arnold&al, 1991, p300**).

و أكدت هذه النتائج فيما بعد دراسات عدة، منها: دراسة **Warr** 1987، دراسة **Beck-Jorgensen** 1991، دراسة **Hammarstrom&Janlert** 1997 (**Carlson&al, 2000, p577**).

و يذهب **محمد شمال حسن** في نفس السياق، حيث أورد أن العديد من الدراسات قد وجدت أن المستوى الاجتماعي– الاقتصادي للفرد من المتغيرات المساهمة بضغوط الحياة، وعلى وجه التحديد المستوى الاجتماعي– الاقتصادي المتدني، وفسر ذلك بأن الأفراد المنتمين إلى هذا المستوى هم أكثر شعورا بالقهر والغبن.

كما يشير إلى أن التغيرات التي تحدث في الأنساق القيمية للمجتمعات نتيجة تحولات أو صعوبات اقتصادية تمر بها، تؤدي إلى تبدل معيار الحكم الخلقي للأفراد وتتسبب بذلك في زيادة ضغوط حياة والإجهاد لدى الفرد (**دت، ص ص05، 22–23**). و ينطبق الأمر ذاته على ثقافة المنظمة سواء من حيث سعي الفرد للتكيف معها عندما يلتحق بها لأول مرة؛ أو من حيث التغيرات التي يمكن أن تمس ثقافتها وضرورة استيعابها والتكيف معها من طرف الأفراد (**Cartwright&Cooper, 1997, pp25-31**).

تشكل الظروف الأمنية المتردية أيضا مصدرا مهما للإجهاد، سواء كانت نتيجة للحروب أو الكوارث الطبيعية كالزلازل والفيضانات...

حيث أشارت دراسة قام بها اتحاد لجان الإغاثة الطبية الفلسطينية عام 1986 عل عينة من 2497 فرد، إلى أن هناك ارتفاعا ملحوظا في ظهور الأمراض النفسية وانتشار حالات

الاكتئاب والإرهاق النفسي. و في تقرير قدمه الأمين العام للأمم المتحدة حول "حالة النساء والأطفال الذين يعيشون في الأراضي المحتلة"، خلال المؤتمر العالمي للمرأة بكينيا 1986 جاء فيه أن الوضع الصحي في الأراضي المحتلة يتجلى في تدهور الصحة العقلية وتزايد الأمراض النفسية لا سيما الاضطرابات العصبية **(فاضلي و مسيلي 2004، ص63).**

كما توصلت دراسة **منى مقصود** 1990 عن الآثار النفسية والاجتماعية التي تعرض لها الأطفال في الحرب اللبنانية إلى أن الطفل شعر بالإحباط، الأمر الذي أفقده قدرته على التفكير والإبداع والعمل، إضافة إلى تعمق الشعور بعدم الاستقرار، وعدم الثقة بالنفس، والقلق الدائم لديه، وظهور أعراض كالخوف، التبول اللاإرادي، فقدان الشهية، الشكوى من آلام جسدية، قضم الأظافر، الخوف من الظلام والأصوات الانفجارية**(المرجع السابق، ص91).**

بإمكان الإعلام أيضا في أن يكون مصدرا لا يستهان به للإجهاد، خاصة السمعي- البصري منه؛ حيث أفادت دراسة **هوستلر Hosteler** 1991 أن بعض أفراد العائلات الذين كان آباؤهم يخدمون في حرب الخليج قد تأثروا نفسيا من خلال مشاهدة التلفزيون، وقراءة الصحف، وسماع ما يرويه الأقارب عن أهوال الحرب ودمارها **(المشعان، 2000، ص93).**

و أشارت أيضا دراسة قامت بها مؤسسة **راند Rand** للأبحاث بالولايات المتحدة الأمريكية، بعيد أحداث 11 سبتمبر2001 إلى أن الأفراد الذين زادت ساعات مشاهدتهم التلفزيون كانوا الأكثر إجهادا **(Rand, 2002, p2).**

II. 6. العوامل الوسيطة في الإجهاد

يتوقف تأثير مختلف المصادر سالفة الذكر على مجموعة من العوامل، التي تعتبر متغيرات وسيطة تحدد طبيعتها المجهدة، وكذا طبيعة استجابات الفرد إزاءها؛ فلا يكفي التعرض للمجهدات(حتى وإن استمرت) للإصابة بالمرض، حيث أن الوراثة والجنس، والسن، وطريقة العيش، ونوع التنشئة والعادات الثقافية، وطبيعة الشخصية والإدراك، والبنية الجسدية، والخبرة المهنية، ومستوى التعليم، والقدرة على تحمل الغموض وعلى التكيف مع التغير، والدافعية نحو العمل...الخ، كلها تشكل فروقا فردية تتفاعل مع مصادر الإجهاد وتتحدد بموجبها استجابات الفرد من حيث نوعها، وشدتها، واستمراريتها **(Cooper&Marschall, 1978, pp81-83)**.

و تكفي ملاحظة الناس في اكتظاظ مروري للتأكد من ذلك، فالبعض يتوتر ويكاد ينفجر والبعض الآخر ينتهزها فرصة للتمتع بشيء ما، كأن يستمع إلى الموسيقى أو يجري اتصالا هاتفيا أو ربما ليحلم... فلكل إجهاده إذن **(دنيا، 2000، ص78)**.

و يحدد روتر **Rutter** بعض المتغيرات التي تتعلق بها طبيعة تأثيرات المواقف المجهدة في:
- سمات الشخصية.
- المساندة الأسرية.
- المساندة الاجتماعية **(علي، 2000، ص11)**.

في حين يضفي مؤلفون آخرون على هذه العوامل الوسيطة طابعا اجتماعيا-ثقافيا ويحددونها في:
- الحياة الخاصة.
- سمات الشخصية (الاستقلالية، المرونة، مركز التحم...).
- قيم الفرد وحاجاته.
- القدرات، والخبرات، والمعارف.
- الحالة الصحية.
- الدعم الاجتماعي (العائلي و المهني).
- ثقافة البيئة المهنية **(SPF Emploi,Travail et Concertation sociale, 2004, pp26-27)**.

و فيما يلي تناول لأهم المتغيرات الوسيطة:

1/ الإدراك:

تعتمد الطبيعة المحفزة أو المضرة لمصادر الإجهاد على إدراك الفرد لها، فما يشكل مجهدا لشخص ما، قد يكون مصدر رضا لشخص آخر، وحتى بالنسبة للفرد ذاته قد يختلف تأويله للمجهد ذاته من وقت لآخر...

لذلك تميل أحدث تعريفات الإجهاد إلى الاهتمام بتقييم الفرد للأحداث، بحيث تعتبر في مجملها أن الإجهاد حالة ديناميكية تقوم على إدراك الفرد للفرص والمحددات والمتطلبات التي تؤدي إلى أهداف هامة بالنسبة للفرد، لكنه يشعر بالمخاطرة أو عدم التأكد من تحققها أي أن هناك: - هدف مهم.

- مخاطرة محيطة بالهدف **(لوكيا، 2002، ص11).**

و يمكن لمس ذلك من خلال ما وجدته الدراسات من أن المستوى الاجتماعي–الاقتصادي للفرد من المتغيرات المساهمة بحدوث الإجهاد، مع بروز المستوى الاجتماعي–الاقتصادي المتدني بكونه أكثر مساهمة من المستويين الآخرين، فقد يعود السبب إلى أن أفراد المستوى الاجتماعي–الاقتصادي المتدني يدركون أن الوسط الاجتماعي والظروف المحيطة بهم خططت لإحباط خططهم وأهدافهم في الحياة.

لكن هناك وجهة نظر أخرى ترى بأن ذوي المستوى الاجتماعي–الاقتصادي المتوسط هم أكثر تعرضا لضغوط الحياة، باعتبار أنهم يتطلعون للحصول على مراكز اجتماعية عليا ولتحسين مستوى حياتهم، فضلا عن أنهم أكثر إخلاصا و ولاء في عملهم ما يزيد من الإجهاد لديهم.

و من جانب آخر، قد يكون أصحاب المستوى الراقي بسعيهم للحفاظ على مستوى معيشتهم و تحسينه، أكثر عرضة للإجهاد، حيث كلما زادت أهدافهم كلما زادت معاناتهم.

فالحقيقة –إذن– هي أن أفراد كل مستوى من المستويات الثلاثة يدركون منبهات البيئة بطريقة مختلفة تماما، مما يعني أن طبيعة إدراكهم لمنبهات البيئة هي التي تجعلها مجهدة **(حسن، د ت، ص05).**

و في هذا الصدد يؤكد فريق من الباحثين وجود علاقة سلبية لدى مرضى السكتة القلبية infarctus du myocarde بــين إدراك الحالــة الــصحية للفــرد و بــين أعــراض كالتعــب والاضطرابات المعرفية، والعدائية وكذا علاقة إيجابية بين إدراك الحالة الصحية و بين إعادة تأهيلهم مهنيا بعد عام من الإصابة **(Fisher&al,1992,p32)**.

و في تدريب للجيش الأمريكي، وضعت مجموعة من 24 جنديا فرادى في موقــع بعيــد ومنعزل، و روقبت استجاباتهم حينما يسمعون سلسلة انفجارات تقترب، ويتم إخبارهم –فــي الوقت نفسه– عبر اللاسلكي أن قصف المدافع قد تجاوز المنطقة المحددة له؛ فكانت النتــائج أن 10 من 24 غادروا مواقعهم قبل إنهاء عملهم، في حين التزم 14 الباقون بإتمــام مهــامهم بنفس كفاءة مجموعة ضابطة لم تكن تحت أي ضغط **(Poulton, 1978, p71)**.

نلاحظ من خلال هذه التجربة دور إدراك الموقف في تحديد الطبيعة المجهــدة للموقــف ومن ثم الاستجابة له على أساس ذلك التقييم المعرفي.

و يرى **علي عسكر** أن إدراك الفرد للمثيرات من حوله بشكل قد يخالف الواقع وبصورة مختلفة عن الآخرين، يعود إلى الاختلاف في العوامل البيئية، والخبرات الشخصية، والتركيبة الفزيولوجية من حيث الدرجة. و يلخص هذه العوامل في:

- صفات المثير
- خصائص الفرد
- خصائص الموقف المحيط بالطرفين(الفرد والمثير)

فوجود المثير بصورة مختلفة عن البيئة المحيطة به، يميزه و يجعله أكثر إدراكا، كما أن حاجات الفرد البدنية والنفسية تؤثر في إدراكه، كأن يفسر موظف يفتقــد الــشعور بــالأمن الوظيفي استدعاء رئيسه له بأنه سيبلغه قرار فصله.

و فيما يتعلق بالموقف أو البيئة المحيطة، فإن مقدار التشتت الناتج من الأشياء الأخــرى وكذا المكان "أو البيئة التي تتواجد فيها تؤثر في إدراك المثير وتفسيره، فالــصوت المرتفــع يعتبر مقبولا في الملاعب. في حين يعتبر غير مقبول بتاتا في قاعة خاصة بالمطالعة **(عسكر، 2000، ص ص26-27)**.

2/ الشخصية:

تعتبر شخصية الفرد عاملا وسيطا يؤثر في تحديد مستوى الإجهاد الذي يتعرض له الفرد، وأيضا في كيفية الاستجابة أو التعامل معه. ويتباين الباحثون في تركيزهم على مختلف سمات الشخصية، فبعضهم يتناول القلق العصابي neurotic anxiety، ونمط الشخصية (أ)، ومركز التحكم locus of control، والمرونة flexibility، والانطوائية introversion، ويركز بعضهم الآخر على سمات مثل: صراع الدور role conflict، والاحتمال أو الصلابة النفسية psychological hardness، ودرجة تفريغ التوتر tension discharge rate، والكفاية الذاتية self efficiency، والتفاؤل optimism، ومفهوم الذات self concept، وغيرها **(عسكر، 2000، ص ص122-144)**.

و في هذا الصدد يذكر **عبد الغفار حنفي** الخصائص الفردية التالية: نمط الشخصية مركز التحكم في الأحداث، الأحداث الضاغطة في حياة الفرد، القدرات والمهارات والخبرات السابقة، هيكل الحاجات والقيم، الحالة النفسية والجسمية، سمات شخصية أخرى كالانطواء والانبساط، المرونة والجمود...؛ مؤكدين أن طبيعتها تؤثر على إدراك المجهدات، وبالتالي على نتائجها المختلفة **(حنفي وآخرون،2002، ص ص183-184)**.

أما **فيرا بايفر V.Peiffer** فتشير إلى أن الأفراد يولدون وهم مزودون باستعدادات مختلفة تساهم التنشئة في بلورتها وصقلها لتعطي أنماطا سلوكية مختلفة، البعض منها أكثر ضعفا في مواجهة الإجهاد كـ:

- النمط الحائر l'inquiet
- النمط المدقق le perfectionniste
- النمط المغامر le risque-tout
- النمط الطموح l'ambitieux **(Peiffer, 1998, p21)**

و توافقها **كولومب Sylvie Coulomb** 2004 الرأي و تضيف للنمط المدقق والطموح نمطين هما: - مفرط النشاط

- العاجز عن التفويض **(www.skv.ch/sw8221.asp)**.

و سيتم التفصيل في علاقة الشخصية بالإجهاد في الفصل الثاني.

3/ السن:

إلى جانب متغير الإدراك والشخصية، تناولت دراسات كثيرة متغير السن، أفضت إلى أنه كلما زاد سن الفرد، كلما زاد شعوره بالإجهاد. و يفسر ذلك **ليفي لينارت** برده إلى سببين يتلازمان غالبا هما:

- أن التقدم في السن وضعف القدرات البدنية يزيد من قابلية الفرد للتأثر، الأمر الذي غالبا ما يصاحبه معدل كبير للإعاقة، تظهر في شكل ضعف للبصر أو للسمع أو شلل، وعجز أو فقدان للأطراف...
- أن العديد من العمال المتقدمين في السن، كثيرا ما يضطرون للاستمرار في العمل ليعيشوا، وخاصة في المناطق الفقيرة، حيث يتفاقم الاستغلال وتزداد فرص التعرض للمثيرات الضارة، و كذا تقل أو تنعدم الوقاية (**حمداش، 2003، ص173**).

4/ الجنس:

يعتبر متغير الجنس أيضا من المتغيرات الوسيطة التي –انطلاقا منها– قد يزداد أو ينخفض تأثير المجهدات من حيث الشدة أو الإيجابية. لكن الدراسات تباينت بخصوصه فمنها ما أثبت أن النساء أكثر إجهادا من الرجال (**SZalai** 1972؛ **Nelson&Quick** 1985؛ **Zappert&Weinstein** 1985؛ **السمادوني** 1989؛ **أوتو Otto** 1989؛ **ستيوارت** 1990؛ **أبو سريع** 1993) مفسرا الأمر بـ:

- ضعف البنية الجسدية للمرأة مقارنة بالرجل
- رغبة النساء والرجال في حماية الحياة الأسرية
- المعايير الاجتماعية التي تحدد للمرأة دورها
- اضطلاع المرأة بدور مزدوج (في البيت وفي العمل)
- بعض الحالات التي تتعرض لها المرأة دون الرجل كالعادة الشهرية والحمل والولادة و الرضاعة... و ما يرتبط بها من قلق واكتئاب.

و من الدراسات ما أثبت أن الرجال أكثر إجهادا من النساء، كدراسة **روسيل Russell & al** 1987، إلى جانب قسم آخر أكد عدم وجود فروق جوهرية بين الجنسين في مستوى الإجهاد

كدراسة **مارتـــشيو و أولـــري Martocchio & O'Leary** 1989 و دراســـة **محمـــود عطـــا** 1994(**حمداش، 2003، ص175 ؛Korabik&al, 1993,p134**).

5/ الدعم الاجتماعي:

بكل أنواعه التي ذكرها **هاوس House** 1981، سواء كان دعما انفعاليا من خلال التعبيـــر عن الثقة والمشاركة الوجدانية والاهتمام... ، أو دعما وسيليا بتقديم المـــساعدة مباشـــرة، أو دعما معلوماتيا عن طريق النصائح والاقتراحات والمعلومات...، أو دعما تقييميا من خـــلال التغذية الراجعة أو المقارنة الاجتماعية...(**Le Blanc&al, 2000, p169**)؛ يدخل الدعم الاجتماعي ضمن العوامل الوسيطة، حيث يشكل النسق العلائقي الذي يكونه الفـــرد ســـواء فـــي بيئتـــه الأسرية أو المهنية أو الاجتماعية مصدر هذا العامل. لـــذلك اعتبـــر **روتـــر Rutter** الـــدعم الأسري و الدعم الاجتماعي بصفة عامة من المتغيرات الواقعية التي تخفف من الآثار السلبية لأحداث الحياة المجهدة (**علي، 2000، ص11**).

و إلى جانب ما سبق، هناك العديد من المتغيرات الوسيطة التي قد تشكل طبيعتها الفيصل في تحديد درجة الإجهاد وطبيعته وبالتالي تأثيراته كالمستوى الاقتصادي الذي يـــشير **كيتـــا وجونز** 1990 بصدده إلى أن فئة ذوي الياقات الزرقاء لا يواجهون فقط مستوى أعلـــى مـــن الإجهاد، بل ليسوا قادرين على الحصول علـــى المـــساعدة مقارنـــة بأصـــحاب المـــستوى الاقتصادي والاجتماعي الأرقى (**Sharpley, 1996**). إضافة إلى متغيـــرات: البنيـــة الجـــسمية خصائص الثقافة، التنشئة، الخبرة، مستوى التعليم، الـــسوابق الـــصحية...(**الـــشربيني، 2003، ص212**).

على أساس ما تقدم، فإن مستوى الإجهاد الفعلي يتفاوت وفقا لاختلاف قـــدرات الأفـــراد وخصائص شخصياتهم، وكذا الظروف المحيطة بهم و أساليبهم في التعامـــل مـــع مـــصادر الإجهاد، لذلك فإن مقاربة النسق المفتوح approche systémique ouverte التـــي تركـــز علـــى الترابط والانسجام والتكامل بين مكونات الأشياء، وتفاعلاتها المتبادلـــة، وغيـــر ذلـــك مـــن الخصائص تعتبر أفضل مدخل لفهم طبيعة الإجهاد، حيث يمكن النظر إليه كنسق فرعي فـــي نسق شخصية الفرد، الذي يعتبر بدوره نسقا فرعيا في النسق البيئي المحيط بكل ما فيه من

تنظيمات، ومؤسسات، ومتغيرات اجتماعية، واقتـــصادية، وسياســـية، وتنظيميـــة، وإداريـــة ومادية، ومعنوية، و غيرها(**لوكيا، 2002، ص ص15-16**).

II. 7. تأثيـــــرات الإجهاد:

الإجهاد ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان أن يتجنبها، فوجود مستوى معين منه لا يضر بالفرد، بل هو ضروري للاستمرار في حالة تيقظ ونشاط، حيث توضح تجـــارب الحرمـــان الحسي أن غياب التنبيه لا يمثل خبرة سارة، بل قد يؤدي إلى ظهور الهلاوس كوسيلة للتنبيه الذاتي (**يوسف، 2001، ص149**). و يعبر عنه في هذه الحالة " بملح الحياة " نظرا للدور الهـــام الذي يلعبه في تنشيط النسق الفزيولوجي للعضوية، التي تستجيب عن طريقه للمواقف المهددة التي تعترضها. و فيما يلي لمحة عن هذا التنشيط الفزيولوجي.

II. 7. 1. الاستجابة الفزيولوجية للمواقف المجهدة:

يستجيب الجسم للمجهدات على اختلاف أنواعها، وفق ســـيرورة فيزيولوجيـــة أساســـها تنشيط مركز الإجهاد في الدماغ، أي الهيبوتالاموس hypothalamus الذي يقوم بدوره بتنبيـــه محورين (انظر المخطط رقم21أ/ب) هما:

1° الجهاز السمبثاوي المستقل (SNSA)Système Nerveux Sympathique Autonome

المسؤول عن الإثارة العصبية المباشرة للعضلات والأعضاء، بهدف تسريع النبض، ورفع ضغط الدم، وتوسيع الحدقتين... مما ينتج عنه تدفق ســـريع للأوكـــسجين باتجـــاه الـــدماغ والعضلات، باعتبار دورهما الرئيسي في الاستجابة السلوكية للمجهدات.

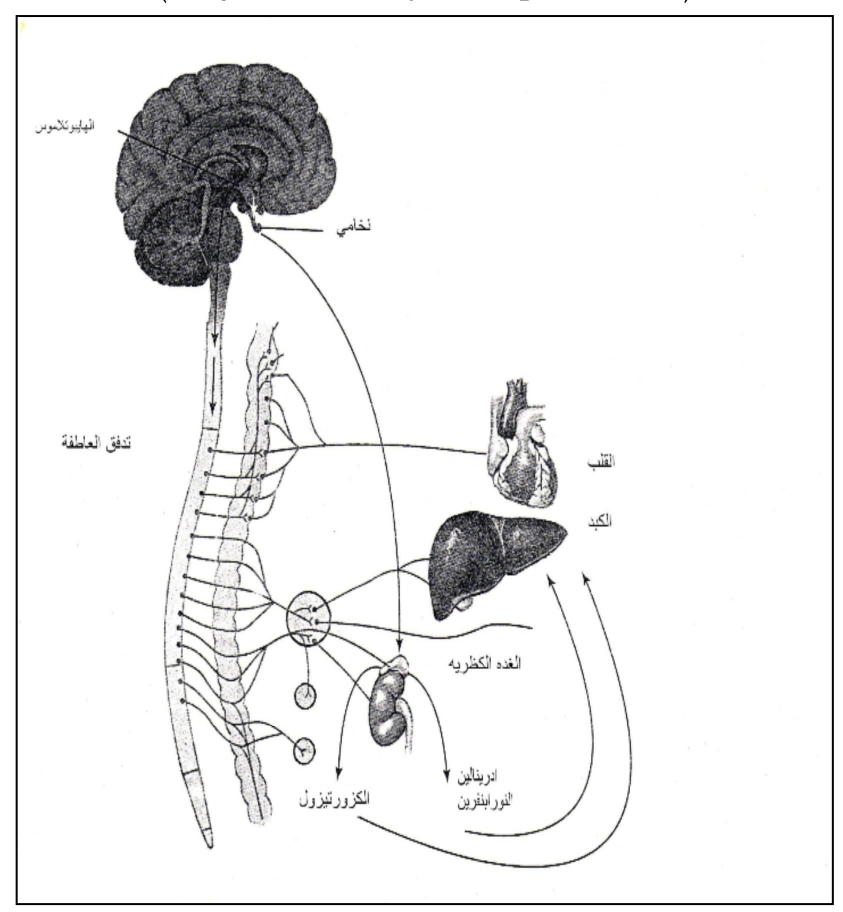
كما يثير لب الكظر لإفراز الأدرينالين adrénaline، والنورأدرينـــالين noradrénaline فـــي الدم؛ الأدرينالين الذي له نفس تأثير الجهاز العصبي السمبثاوي، أما النور أدرينـــالين فمـــن خلال تأثيره على الغدة النخامية، يكون مسؤولا مباشرة عن إفراز السكر من الكبد.

2° المحور الهيبوتلامي–النخامي–القشركظري (HHS)Hypothalamo-Hypophyso-Surrénalien

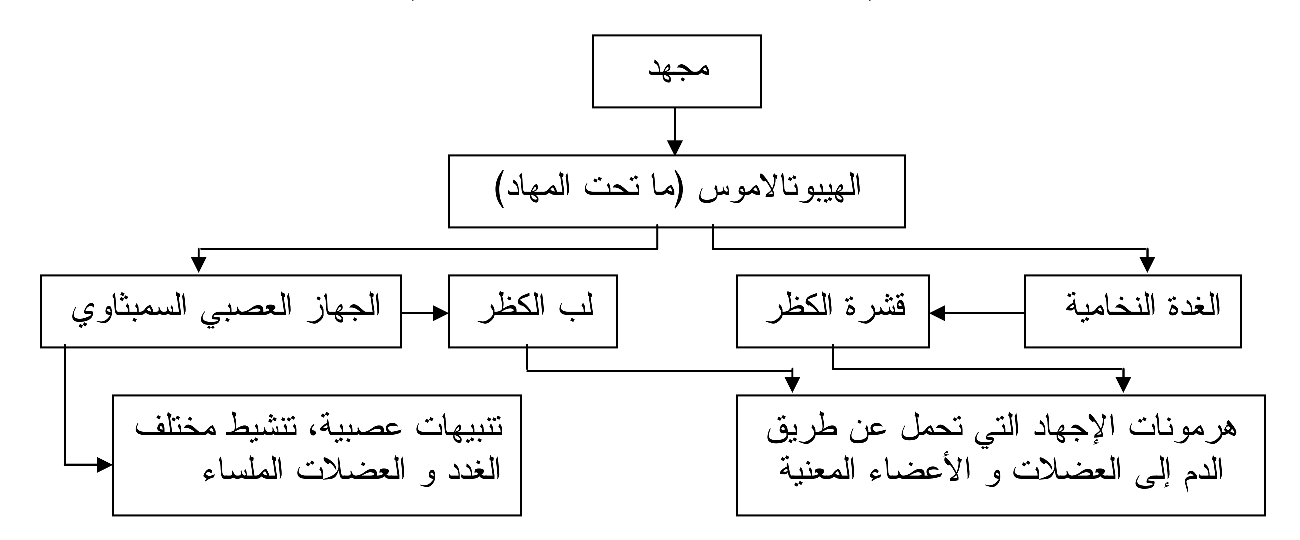
حيث يقوم الهيبوتالاموس بتنبيه الغدة النخامية التي تفرز هرمون الأدرينوكورتيكـــوتروفي (ACTH) adrénocorticotrophie الذي ينشط إفراز قشرة الكظر لمجموعة من الهرمونات أهمها

الكورتيزول cortisol المسؤول عن تنظيم مستويات السكر في الدم، وبالتـــالي الكـــامن وراء تكثيف تزويد الدماغ و العضلات بالطاقة خلال المواقف المجهدة(**Atkinson&al, 2000, pp496-497**).

المخطط رقم21/أ: الاستجابة الفزيولوجية للإجهاد
(المصدر: Benjamin B.Lahey, 2001, p505)



المخطط رقم21/ب: الاستجابة الفزيولوجية للإجهاد
(المصدر: Atkinson&al, 2000, pp496)



إضافة إلى هذين المحورين الأساسيين، تثير المجهدات نشاط أجهزة عصبية أخرى، فاسحة المجال لإفراز مجموعة من الوسائط الكيميائية هي:

1° الجهاز الدوبامينارجي système dopaminergique، المرتبط بإفراز الدوبامين dopamine الضروري للسيرورات المعرفية(التعلم).

2° الجهاز اللمبي système limbique، الذي يلعب دورا في التذكر والتحليل الانفعالي للمعلومات المتعلقة بالمجهد.

3° جهاز النواة المقوسة système du noyau arqué، المسؤول عن إفراز الأندورفينات endorphines(قاتلات الألم).

4° البرولاكتين، السيروتونين، هرمون النمو... أيضا، كلها جزء من النسق الهرموني للإجهاد **(Hoareau, 2001, p140)**.

و في خضم هذا التنشيط الفزيولوجي لتأمين الطاقة اللازمة لاستجابة سلوكية إزاء الإجهاد، يتم تخفيض وتيرة بعض الأنشطة، التي تعتبر ثانوية في هذه المواقف كالهضم، وإفراز اللعاب و المخاط.

و تجدر الإشارة إلى أن الأنظمة سابقة الذكر تتكامل وتتبادل التأثير، بحيث تختلف من شخص لآخر؛ الأمر الذي يفسر الاختلافات الكائنة في الاستجابات السلوكية للأفراد إزاء المجهدات. إضافة إلى أن الحالة الطبيعية لإفراز مختلف تلك الهرمونات، وكذا التنبيهات العصبية قبل التعرض للموقف المجهد تؤثر في سيرورتها خلاله، وبالتالي في السلوك الاستجابي للفرد.

وعلى اعتبار أن هذا التنشيط الفزيولوجي يمد العضوية بما تحتاجه من طاقة للتكيف مع المواقف التي تواجهها، فإنه ضروري للنمو الشخصي، وتحقيق الذات، إذا كانت الاستجابات التكيفية للفرد توافق ما أنتجته العضوية من طاقة يتطلبها الموقف. وهذا ما يسمى بالإجهاد المفيد l'eustress /le bon stress الذي يكون محركا فعالا على مستوى الفرد أو التنظيم خاصة إذا ما تعلق الأمر بالتعلم والفهم وحتى بتقمص معرفة الآخرين، لحل المشكلات الشخصية أو التنظيمية. كما أنه يثير الدافعية و الإبداع و المردودية لدى الأفراد، فهو صحي يضفي نوعا من التشويق والتحدي على العمل، مساهما في رفع مستوى الرضا عن العمل

وتقدير الذات، كما يؤثر إيجابيا في العلاقات بين الأفراد، وذلك من خلال إفراز طاقة تكيفية إيجابية **(Johnson , 2001, p07)**.

أما إذا فاق الإجهاد قدرة الفرد التكيفية، فإنه يتحول إلى تأثير سلبي عليه وعلى بيئته، فيصبح بذلك مصدر خطر، قد يكون مدمرا للتوازن الطبيعي و يسمى في هذه الحالة بالإجهاد المضر le distress /le mauvaise stress الذي يرى كل من **أجرا بارت C. Agrapart** و**ديلماس M.A.Delmas** أنه لا يظهر إلا إذا كانت الاستجابة مفرطة أو نسبة التكيف أو مؤلمة أو في حالة التعرض المتكررة لمجهدات بسيطة **(1988, p72)**.

و يفسره **آبلي Appley** بمحاولة الفرد التكيف مع حالة الإجهاد بواسطة تغيير سلوكه. لكن لهذا التغيير عتبة، يسميها عتبة التكيف الجديد new copig behaviour إذا تعداها الفرد ولم يتمكن من تقليص حالة الإجهاد، فإنه يصل إلى عتبة الإحباط frustration thresh التي إن لم تنجح بدورها، تفتح المجال لظهور الأعراض السيكوسوماتية، حيث عتبة التمزق النفسي threshold of exhaustion ، وهو ما يوضحه الجدول رقم(05) الذي يمثل تصور الباحث **كايلهولز P.Kielholz** لتطور تناذر التكيف في مراحله الثلاث.

الجدول رقم 05: مراحل تطور تناذر التكيف
(المصدر: النابلسي، 1991، ص258)

المرحلة	مرحلة الوهن و الحساسية الزائدة	المرحلة النباتية- الغددية	المرحلة السيكوسوماتية
ردود الفعل النفسية	سرعة الاستثارة و الحساسية الزائدة ←	ردود فعل عدائية و انفجارية و وساوس مرضية	انهيار استنفاذي حالة من القلق و الوساوس المرضية
	الشعور المحيط بالفشل ←	علائم تحسس الجهاز العصبي النباتي و اضطرابات عضوية-وظيفية ←	الاعتياد على الدواء و الكحول
ردود الفعل الجسدية			أمراض سيكوسوماتية

و فيما يلي مقارنة بين الإجهاد الإيجابي و الإجهاد السلبي يوضحها الجدول رقم(06).

الجدول رقم 06: مقارنة الإجهاد الإيجابي و الإجهاد السلبي
(المصدر: عبد الرحمن هيجان 1994 في لوكيا 2002، ص13)

الإجهاد الايجابي	الإجهاد السلبي
1- يمنح دافعا للعمل	1- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية
2- يساعد على التفكير	2- يولد ارتباكا
3- يحافظ على التركيز على النتائج	3- يدعو للتفكير في الجهد المبذول
4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
5- يحافظ على التركيز على العمل	5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه و يشوش عليه
6- النوم الجيد	6- الشعور بالأرق
7- القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر	7- ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها
8- يمنح الإحساس بالمتعة	8- الإحساس بالقلق
9- يمنح الشعور بالإنجاز	9- يؤدي إلى الشعور بالفشل
10- يمد الفرد بالقوة و الثقة	10- يسبب للفرد الضعف
11- التفاؤل بالمستقبل	11- التشاؤم من المستقبل
12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية، عند المرور بتجربة غير سارة	12- عدم القدرة على الرجوع، عند المرور بتجربة غير سارة

أولا: تأثيرات الإجهاد على مستوى الفرد

يشير **هوارو D.Hoareau** إلى أن الفرد يستجيب للمواقف المجهدة عبر خمسة سبل ممكنة هي:

1/ التكيف و تحقيق مطالب البيئة:

حيث يتغير الفرد ويشارك في التغيير، فتكون المواقف المجهدة فرصا له للنمو والتطـور تصاحبها اضطرابات جسمية ونفسية بسيطة تشمل:

- تنشيط الدورة الدموية على مستوى الجهاز العصبي والجهاز العضلي، مع ظهور عرضي لأعراض كالخفقان، ارتفاع ضغط الدم الشرياني، تشنج وتوتر عضلي، اضطراب النوم، قلق معتدل...
- تثبيط النشاط الجنسي، والنشاط الهضمي(اضطرابات هضمية متنوعة)، والدفاعات المناعية(التهابات تنفسية بسيطة...).

و بإقبال الفرد على التغيير، يمر بمرحلة تعلم قد تطول أو تقصر، يصنف بموجبها ما اكتسبه من إجراءات إلى فئتين:

- الخاصة بالسلوكات الآلية الجديدة الأقل استهلاكا للطاقة.

- الخاصة بالسلوكات المتحكم فيها و التي تحتاج إلى انتباه و تركيز أكثر.

و بتحقيق الهدف ينخفض التوتر، فيهدأ الفرد وتختفي الاضطرابات الملاحظة. لكن تكرار هذه المواقف بإمكانه أن يضعف الفرد على المدى البعيد، بسبب ما ينتج عنها من أثر تراكمي لتأثيرات الإجهاد العصبية-الهرمونية والنفسية.

2/ تثبيت دون تكيف و لا نمو:

حيث يعترض الفرد مطلب لا يستطيع مواجهته، فيقع تحت ضغط عدم القدرة على تحقيقه وتحت ضغط الطاقة التي أعدت لهذا الغرض دون جدوى. و يتميز هذا الوضع الوسطي بظهور اضطرابات وظيفية، حيث يشكو الفرد، لكن التحاليل والفحوصات لا تظهر أي إصابة عضوية فعلية. و تشمل هذه الأخيرة:

- اضطرابات جسمية: على رأسها التعب غير المصرح به دائما أو حتى المستتر خلف نشاط تعويضي مبالغ فيه، آلام متنوعة تصيب أي جزء من الجسم، آلام هضمية، آلام بين الأضلاع، صداع، زكام...
- **اضطرابات سلوكية:** كالعدوانية والعصبية، واضطرابات النوم(زيادة أو نقصانا) اضطرابات غذائية مع ما يتبعها من زيادة أو فقدان في الوزن، زيادة استهلاك التبغ والكحول، والشكولاطة... و أحيانا مواد أخطر(المخدرات).
- **اضطرابات جنسية:** نقص الشهوة و كذا القدرة الجنسية.

و بصفة عامة فإن الفرد في هذه الحالة، إما أن يحمل مصادر الإجهاد مسؤولية كل معاناته أو أنه لا يربط تماما بين المجهد ومعاناته، ويبحث إذ ذاك عن سبب آخر معتبرا نفسه دائما ضحية لا يد لها بتاتا في الوضعية التي آل إليها.

3/ الهروب:

حيث لا يتوافق تكيف الفرد مع المطلب، سواء لكون هذا الأخير أكبر من قدراته، أو لأن إدارة الإجهاد كانت سيئة، أو لأن هناك تراكما للمجهدات؛ فيختار الفرد حينها الهروب. ليس الهروب من المسؤوليات وإنما اختيار التوجه إلى بيئة أخرى، حيث يمكنه استعمال إمكاناته وتطويرها، وبهذا السلوك يستطيع تقويض خطر تفاقم ما يمكن أن يشعر به من اضطرابات.

لكن نمط التنشئة عادة ما يضفي الشعور بالذنب على مثل هذه الاختيارات، مما يجعل القيـــام بها صعبا.

4/ الاتجاه ضد مصدر الإجهاد:

لا يستطيع الفرد أن يتكيف مع المطلب، لكنه لا يجد –في الوقت نفسه– مخرجـــا بنـــاء فيقرر التخلص مما يعتبره سببا لمشكلته، كأن يقطع خط هاتفه حتى لا يزعجه، وقد يصل به الأمر إلى التخلص من شخص ما.

5 / الانحراف المرضي:

في حالة اشتد الإجهاد، ولم يتمكن الفرد من تحقيق المطلب أو الهروب أو التخلص مـــن مصدره، تظهر لديه أمراض يـــصنفها **هـــوارو** 2001 إلـــى: أمـــراض وظيفيـــة، أمـــراض سيكوسوماتية، وأمراض نفسية. و يرتبط ظهور هذه الأمراض بتوفر:

- مجهد كاف من حيث النوعية و الشدة.
- رابط بين المجهد و العضو، يتكون حسب معايشة الفرد للموقف المجهد و إدراكه لـــه. هذا الأخير الذي يتأثر بعوامل فطرية(الوراثة، البنية الجسمية) وعوامل مكتسبة(التنـــشئة) وكذا بما يستخدمه الفرد من آليات دفاعية.

أ/ الأمراض الوظيفية:

يختلف المرض الوظيفي عن الاضطراب الوظيفي، بكون هذا الأخير حدث منعـــزل فـــي العضوية وفي الزمن؛ وهو ما يشكو منه الأفراد غالبا في بداية موقف مجهد. بينمـــا يتميـــز المرض الوظيفي بوجود تكرار، و إزمان chronicité، و إدراج في جـــدول إكلينيكـــي أكثـــر تعقيدا، وهو بذلك يشكل تبعة للإجهاد.

و رغم أن الفحوصات –في حالة هذه الأمراض– لا تظهر شيئا، إلا أن الفرد يستمر في الشعور الفعلي بمختلف الآلام والمعاناة، مما قد يدفعه للمبالغة في الفحـــص والتـــداوي دون جدوى، بحثا عن تفسير عقلاني لحالته. و هناك من يرى في هذه المعاناة تعبيرا غير لغـــوي تشكل الآلام مفتاح شفرته. و تشمل هذه الأمراض مجموعة واســـعة و متنوعـــة مـــن الآلام والاضطرابات منها:

- التعب المزمن.
- آلام العمود الفقري غالبا بسبب توتر وألم العضلات الفقرية para vertébrale.
- آلام صدرية كآلام ما بين الأضلاع، وغصة الصدر.
- أنواع الصداع المرتبط بالتوتر النفسي.
- اضطرابات هضمية كالغصة في الحلق، وآلام البطن وانتفاخه، عسر الهضم واضطرابات الشهية.
- اضطرابات النوم.
- اضطرابات جنسية.
- اضطرابات جلدية كالحكة دون إصابة ظاهرة.

ب/ الأمراض السيكوسوماتية:

في هذه الحالة تكون هناك إصابة فعلية في جهاز أو عضو معين من الجسم، وتشمل أمراضا كثيرة منها (انظر الجدول رقم 07):

- ارتفاع ضغط الدم الأساسي والذبحة الصدرية.
- القرحة، والتهاب المعدة، والتهاب المستقيم.
- الربو، والتهاب الجيوب الأنفية.
- السرطان (الثدي، عنق الرحم، الأورام القتامية mélanomes ...).
- أمراض جلدية كالتهاب الأدمة الذهني dermite séborrhéique، والصداف psoriasis، والإكزيما و بعض أنواع حب الشباب، و الحساسية...
- بعض أنواع السكري، و بعض أنواع البدانة، و بعض الأمراض الدرقية.
- أغلب النوبات الروماتيزمية الحميدة.

ج/ الأمراض النفسية:

بإمكان حدث مجهد أن يثير مرضا نفسيا، أو يساهم في تفاقم حالة موجودة سلفا، أو إظهارها بعد أن كانت كامنة. ويمكن تلخيص الأمراض النفسية ذات العلاقة بالإجهاد فيما يلي (انظر الجدول رقم07):

- الأمراض النفسية بعد الصدمية

- القلق
- الاكتئاب
- تناذرات القلق–الاكتئابي
- اضطرابات السلوك كالإدمان على الكحـول أو المخـدرات علـى مـستوى الفـرد والعدوانية، والعنف، والانعزال، والتمرد عن المعايير والعادات، والانحرافات الجنسية على مستوى العلاقات الاجتماعية، و كذا ظهور تناذر الاحتراق النفسي، و التغيب... على المستوى المهني (**Hoareau, 2001, pp169-188**).

الجدول رقم 07 : الاضطرابات الناجمة عن الإجهاد المهني
(المصدر: عويد المشعان،2001 في ليلى شريف،2003، ص ص58–59 بتصرف)

الاضطرابات الجسدية	%	الاضطرابات النفسية	%
الصداع النصفي	27.4	التعب	69.6
ارتفاع ضغط الدم	09.6	عدم التعقل irritation	60
النقرس	08.1	القلق	54.4
الإكزيما	05.9	التوتر	42.2
قرحة	04.4	الغضب	35.6
الربو	02.2	الإحباط	34.8
		الأرق	34.1
		عدم الرضا عن العمل و الحياة	34.1
		انخفاض تقدير الذات	25.9
		الاكتئاب	23.7

أما **آجرابارت** و **ديلماس** فيريان أن الفرد الذي يقع ضحية الإجهاد، يستجيب على ثلاثـة مستويات متداخلة و متشابكة:

1/ فقد تكون الاستجابة نشطة Réaction Active

فيظهر سلوكات تجنبية بتغيير عمله، أو تجنب الصراعات أو النقاشات أو المـسؤوليات وقد يصل إلى حد الهروب، فيغير مكان سكنه أو ينفصل عن قرينه كما قد يـرد بالعدوانيـة فتكثر الخلافات العائلية والصراعات المهنية.

2/ و قد تكون الاستجابة سلبية Réaction Passive

في حالة عجز الفرد على الاستجابة النشطة يستجيب سلبا:

- فيعاني من التعب ونقص الحيوية، والانطواء على نفسه، وصعوبة اتخاذ القرارات

واضطرابات التغذية، واضطرابات النوم، واضطرابات جنسية. و يكون الفرد بذلك قد صار مكتئبا dépressif.

- أو قد يشعر بالقلق في مواجهة أبسط المشكلات، ويفقد التحكم في انفعالاته، ويظهر صعوبة في النوم، واضطرابات في علاقاته وحياته العاطفية. و يكون الفرد بذلك قد صار محصورا angoissé.
- و في بعض الحالات تظهر الأعراض السابقة معا، فيكون الشخص مكتئبا ومحصورا في نفس الوقت.

3/ أو قد يكون الاستجابة جسدية Réaction Somatique

فعندما ينهك الجسم بسبب الاستنفار المفرط للجهاز الدفاعي، ويصل إلى حدود قدراته تظهر أعراض جسدية مرضية كالسرطان، الذي يعتبر السبب الأول للوفيات التي تحدث خلال الأشهر الستة الأولى التالية للحداد، أو أمراض الأوعية والقلب، أو القرحة المعدية، أو ارتفاع ضغط الدم، أو أمراضا جلدية أو الربو أو الحساسية...**(Agrapart&Delmas, 1988,p73)**.

و من العلماء**(Dy, Levi, Yates, Gibson)** من يصنف تأثيرات الإجهاد إلى تأثيرات سيكوسوماتية و أخرى نفسية، وسلوكية، ومعرفية كما يلي:

1/ تأثيرات سيكوسوماتية:

يعرفها العالمان **فابيان L.Phabien** و **دكستلو D.Dixtello** بأنها مجموعة الأمراض التي تصيب أجهزة الجسم أو وظائفه، وتكون من الحدة والإصرار بحيث تعجز أشكال العلاج الطبي المعروفة عن مقاومتها أو تخفيف من حدتها. فالاضطراب السيكوسوماتي يحدث نتيجة اختلال شديد في توازن الكيمياء الفيزيولوجية للجسم نتيجة لضغط سيكولوجي **(زبدي، 1998، ص174)**.

و قد لاحظ **هانسن Peter Hanson** 1996 من خلال خمسة عشر عاما قضاها في ممارسة مهنته كطبيب عائلة أن نسبة 80% من مجموع المرضى الذين قام بعلاجهم كانوا مصابين بحالات مرضية ناجمة عن ضغوط، وأن الغالبية العظمى من هذه الحالات منشؤها مكان العمل **(المشعان، 2001، ص68)**.

و أكدت دراسة **إبراهيم علي إبراهيم** 1992 التي أجريت على 80 فرد نصفهم من المرضى السيكوسوماتيين على أن هؤلاء كانوا أكثر تأثرا بالمجهدات الحياتية، حيث تأثر مرضى السكري وأمراض القولون بالضغوط الانفعالية والبدنية، بينما تأثر مرضى ضغط الدم بالضغوط البدنية **(ص ص187-204)**.

و فيما يلي عينة من هذه الاضطرابات:

- **اضطراب معدلات الهرمونات**

تضاربت نتائج البحوث بهذا الصدد حيث أفضى بعضها إلى ارتباط مواجهة المواقف المجهدة بتزايد النشاط القاعدي للمحور الهيبوتالامي-النخامي-الأدرينالي، مع ارتفاع مستويات الكورتيزول في البول، والبلازما، واللعاب. في حين بينت بحوث أحدث تراجع هذا النشاط ، ومستويات أقل من 17-هيدروكسيكورتكوسترويد (17-OHCS)، أو مستويات قاعدية منخفضة من الكورتيزول في البلازما؛ كما لوحظ في تجارب مخبرية انخفاض مستوى الكورتيزول لدى أفراد يعانون من الإجهاد المهني المزمن **(Pruessner&al, 1999, p198)**.

و كانت هذه السيرورة الهرمونية في الماضي البعيد آلية دفاعية تتيح للإنسان الاستجابة طبيعيا للإجهاد، سواء بالهروب أو الهجوم. لكنها حادت اليوم عن سيرتها و صارت الاستجابة نفسية أكثر، فغدت الطاقة المدخرة مضرة **(Towler, 2006)**.

و يشير **برونر و زملاؤه Brunner&al** 2002 إلى أن الإفراط في إفراز الهرمونات يؤدي في ظهور تناذر أيضي مرتبط بالبدانة، ومقاومة الأنسولين التي قد تتطور إلى مرض السكري ، وبارتفاع الضغط الشرياني، واضطراب أيض اللبيبدات **(Chouanière&Weibel, 2003, pp3-4)**.

- **ارتفاع ضغط الدم الجوهري**

وجد **كوشران Cochran** في دراسة قام بها عام 1971 أن الإجهاد ينتج عنه زيادة في نشاط الجهاز العصبي المركزي الذي يسبب تقلص الأوعية وهذا التقلص هو أهم أسباب ارتفاع ضغط الدم **(عويضة، 1996، ص139)**.

و يبين -في هذا الصدد- **فرانش French** و **كابلان Caplan** أن المصدر الرئيسي والمباشر المؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم، هو الشعور بالمسؤولية على حياة الغير، مما يجعل

الطيارين والأطباء، ومراقبي الملاحة الجوية من أكثر الأفراد تعرضا لارتفاع ضغط الدم وكذا ارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم نتيجة لثقل المسؤولية، واتخاذهم لقرارات تتسم بالخطورة و الأهمية البالغتين، بالإضافة إلى فترات الراحة غير المنتظمة وعوامل أخرى **(لوكيا، 2000، ص17)**. كما يمكن التوتر والغضب الذي يشوب العلاقات في الأسرة أو العمل أن يجعل ضغط الدم دائم الارتفاع، ويشكل التعرض للتغير المستمر في ظروف أو مكان العمل والسكن خطرا إضافيا لارتفاع ضغط الدم **(رضوان، 2000، ص62)**.

- **أمراض القلب**

و تشمل انسداد الأوعية، وهبوط القلب، والذبحة الصدرية، وتعد من المؤشرات الدالة على تأثير المواقف المجهدة على وظيفة القلب وبنيته، بحيث يشكل الإجهاد آلية لتشغيل بعض عوامل الخطر؛ فالإجهاد المزمن يمكن أن يرفع ضغط الدم ودهون الدم، ويسرع في تكون الجلطة الدموية **(Blocker, 1985, p08)**؛ أي أن الإجهاد يسد الأوعية، وهو ما أثبتته بوضوح الدراسة الفنلندية التي أنجزها **توماس كامارك**، والتي أكدت أن الإجهاد يعزز إحداث أضرار بالأوعية الدموية، و يسبب تصلب الشرايين مثلما يفعل الكوليسترول تماما.

و أشارت دراسة أخرى أجريت في جامعة **أوهايو** Ohio إلى أن الإجهاد يحدث تغييرا في بعض العناصر المهمة في تركيب الدم، كما أنه يرفع بشكل خاص معدل الهوستيين وهو حمض أميني يشار إلى أن له دورا في مخاطر الإصابات الوعائية–القلبية. وهكذا يساهم الإجهاد في احتمال الإصابة بأمراض الأوعية والقلب قد تصل إلى السكتة القلبية **(دنيا، 2000، ص70)**.

و يرى **كامل محمد عويضة** أن الفرد يصبح أكثر تعرضا لأمراض القلب إذا كان ينتهج أسلوب قمع الشحنات الانفعالية خلال تفاعله مع الصراعات التي تواجهه **(عويضة، 1996، ص139)**.

- **القرحة المعدية**

التي تتضمن تسلخا تدريجيا لمنطقة صغيرة من نسيج المعدة، و تعتبر من الاضطرابات السيكوسوماتية المرتبطة بالإجهاد، ففي دراسة لـ**بلادى** عام 1958 وجد أن الجمع بين

الصدمة الكهربائية الشديدة، ومحاولة الحذر مدة طويلة لتفادي هذه الصدمة، قد سبب قرحة قاسية في معدة القردة التي أجريت عليها هذه التجربة **(حسن، دت، ص03)**. و يعود الفضل في ربط الانفعالات والمواقف المجهدة بالنشاط المعدي إلى العالم الكندي **ولـيم بيومنـت** 1933 والأمريكيين **وولف H.J.Wolff** و **دولف** الذين تمكنوا من ملاحظة تغيرات في حركة ولـون المعدة عندما يتعرض المريض لمواقف مجهدة، حيث تصبح بطانتها محتقنة بالـدم، ويـزداد إنتاج الأحماض تدريجيا، كما تزداد التآكلات النزيفية تدريجيا **(كشرود،1995، ص330)**.

قرحة المعدة –إذن– هي التهاب جدار المعدة أو الجزء العلوي من الأمعاء الغليظة، نتيجة لزيادة نشاط المعدة وزيادة الإفرازات هذه الأخيرة، التي تعتبر ضرورية فقط أثنـاء عمليـة الهضم. لكن في بعض الظروف الانفعالية تظل إفرازات الأحماض تصب في المعدة فتـؤدي إلى حدوث فجوات ملتهبة. وتعتبر قرحة المعدة عدوانا موجها نحو الداخل؛ أي هي غـضب داخلي يعبر فيه الفرد عن العدوان وقلق العدوان المكبوت **(زبدي، 1998، ص203)**. كما يختفي الإجهاد وراء مختلف المشكلات المرتبطة بالحركة الهـضمية كعـسر الهـضم، الإسـهال الإمساك، المغص **(دنيا، 2000، ص79)**.

- **الربو**

يرى **لينك J.Laennec** بأنه علة وظيفية سببها تقلص الشعب الهوائية وتراكم المصل فـي النسيج الشعبي. تدوم نوبة الربو من عدة دقائق إلى عدة ساعات أو عـدة أيـام. وتـصنف **دنبارF.Dunbar** الربو إلى:

- **ربو خارجي:** تعود أسبابه إلى عوامل خارجية مسببة للحساسية كالتراب أو حبـوب اللقاح أو الأعشاب أو البيض أو الطعام أو شعر الحيوان.
- **ربو داخلـي:** يعود إلى التغيرات الانفعالية، حيث أن الضغوط الانفعالية والصراعات المستمرة قد تسبب إثارة نوبة التنفس التشنجي. كما قد ترجع أسباب هذا النوع مـن الربو إلى اضطرابات الجهاز الغدي أو عيب في عملية الأيض. وغالبا مـا يوجـد النوعان من الربو معا.

تخلق أزمات الربو قلقا شديدا وذعرا وتعبا، كما قد ينتج عن القاسية منهـا انهيـار فـي

الجهاز العصبي قد يؤدي في النهاية إلى الموت.

و يمكن التعرف إلى الأسباب الانفعالية الكامنة وراء هذا المرض، من خلال نتائج التحليل النفسي الذي قام به **فرانش french** لمرضى بالغين بالربو الشعبي، فوجد أن نوبة الربو تميل لأن تثار في المواقف التي تهدد المريض بالانفصال عن بديل الأم، وكثيرا ما تحدث هذه النوبة حين يتعرض المريض لإغواء يهدد ارتباطه الوجداني ببديل الأم. و تمثل النوبة في هذا الموقف دموعا مكبوتة، و يشبه أزيز المريض عند التنفس صرخة الطفل مناديا أمه.

و قد لاحظ **فرانش french** و **ألكسندر Alexander** من خلال فحصهما الشامل لعشرة من مرضى الربو مع آبائهم، أن هؤلاء المرضى يعبرون عن مشاعر قوية من التناقض الوجداني نحو أمهاتهم، مع شعورهم بأنهم قد حرموا من حب الأم؛ فأثبتا بذلك التفسير بأن الشهيق المتشنج هو استجابة غيظ مكظومة، حيث أن المريض يحمل مشاعر متناقضة نحو أمه، لكنه تمكن من ضبط ما لديه من كراهية و غيظ مخافة أن تلفظه هذه الأم تماما (**خير الزاد، 2000، ص ص147-148**).

- **الصداع**

فهو اضطراب يتميز بتكرار الألم في الرأس، عادة ما ينحصر في جانب واحد وقد يكون أكثر عمومية. يرى **شلدون Scheldon** أن لهذا الاضطراب أساسا فزيولوجيا ينتج عن تقلص العضلات المحيطة بالرأس، فيمنع انتظام اندفاع الدم إلى الرأس (**هاربي، 1992، ص55**). وتعتبر الضغوط والحالة النفسية، وإجهاد وتوتر العين المسببات الرئيسية للصداع التوتري (نوع من أنواع الصداع).

و أشارت دراسات عديدة (Andrasik,Blake&McCarran,1986; Levor&al,1986; Gannon,Haynes,Guevas&Chavez,1987;) إلى أن الإجهاد خاصة اليومي يلعب دورا هاما في تنمية الصداع، موضحة أن الألم يحدث عادة في فترة الاسترخاء، التي تلي فترة الإجهاد أكثر من حدوثها في فترة الإجهاد نفسها (**Safarino,1990,p136**). كما اعتبر **تورين** و**درايز** أن إحساس الفرد بفقدان الحماية أي عدم الشعور بالأمن خاصة عند مواجهة المواقف منفردا من الأسباب التي تؤدي إلى الصداع (**عويضة، 1996، ص ص 146-147**).

و مما يؤكد ارتباط هذا المرض بالإجهاد، وجود عوامل تمهيدية لحدوثه الحتمي كالزيادة المفاجئة في ضغوط العمل أو المشاجرات، والاحباطات والضغوط النفسية والمواقف التي تهدد الذات اجتماعيا أو اقتصاديا أو نفسيا، كالخوف من الفصل عن العمل أو العزل من منصب أو الرسوب في امتحان أو الفشل في علاقة...**(ياسين، 1988، ص129)**.

- **التهاب المفاصل شبه روماتيزمي**

و هو حالة من تورم المفاصل وتيبسها غالبا ما يؤدي إلى تحطمها. تشير الدراسات النفسية إلى أن الإجهاد يلعب دورا بارزا لدى الفرد المهيأ للإصابة بالمرض، وتظهر ذلك دراسة التوائم المتطابقة، فقد وجد **سانفورد ميروتز Sanford Meyrowitz** أن التوائم المتطابقة متشابهة إلى درجة كبيرة في الشخصية وأسلوب الحياة، إلا أن التوأم الذي كان يصاب بالتهاب المفاصل كان يمر قبل الإصابة بالمرض بمواقف مجهدة أكثر من الآخر **(خير الزاد، 2000، ص350)**.

- **الأمراض الجلدية**

يعتبر ظهور بعض الاضطرابات الجلدية كتعبير عن الشعور بانعدام الأمن، وبالعجز والكراهية؛ فكثيرا ما نلجأ إلى الجلد للتعبير عن انفعالاتنا كالاحمرار عند الخجل أو الحرج والشحوب عند الخوف وإفراز العرق الغزير عند الفزع و وقوف الشعر عند الرعب.

و من الاضطرابات الجلدية المألوفة الاكزيما، وجدري الماء، وحب الشباب، والحكة والالتهابات الجلدية العصبية. و من أسباب هذه الاضطرابات وجود ميل عدواني شديد ورغبات لا شعورية في الاستعراض، مع مشاعر مصاحبة بالذنب والخجل، والطفح الجلدي أسلوب من أساليب تشويه الذات نتيجة للشعور بالذنب **(شقير، 2002، ص ص105-106)**.

و هناك ارتباط بين بعض الحالات الانفعالية وبعض الأمراض الجلدية، فالقلق مرتبط بالعرق الغزير، والعدوان مرتبط بالحكة واللهفة للحب بالتهاب الجلد. وهنا نذكر قصة ذلك الموظف الذي يصاب بأعراض مرض الصداف psoriasis كلما أراد أن يرفع تقريرا للإدارة العامة عن الحالة المالية للمؤسسة، بسبب خوفه من الفشل في اتخاذ القرار السليم **(Esposito&Biseau, 1997, p65)**.

و هو ما أورده عبد الفتاح دويدار من أن أمراض الجلد أمراض سيكوسوماتية تنشأ عن روح معنوية منخفضة أو من السخط على العمل والدليل أنها تبقى أسابيع و أحيانا شهورا لدى العامل **(دويدار، 1995، ص 376)**.

- **مرض السكري**

و هو اضطراب في الأيض، يعزى إلى عدم مناسبة الأنسولين المنتج بواسطة البنكرياس لحاجة الجسم، الأمر الذي ينتج عنه ارتفاع في مستوى السكر في الدم و البول.

و يرى **كولار**، و **فلين**، و **سلاوس** أن من العوامل الأساسية ذات الدلالة في مرض السكري: فقدان الموضوع، والحزن الشديد، والاكتئاب، ويؤيدهم **كانون** في ذلك، موضحا أن المواقف الانفعالية كالخوف والقلق من العوامل التي تسبب مرض السكري **(عويضة، 1996، ص ص151-152)**.

و على الرغم من أن بعض الدراسات لم تجد علاقة بين العوامل النفسية والسكري (Bradley,1979; Naliboff&al,1985)، فإن دراسات أخرى كشفت عن علاقة بين أحداث الحياة المجهدة والإصابة بالمرض، ولكنها لم تصل إلى تحديد علاقة السبب والنتيجة (Adriaanse&al,2005; Parveen&Singh,1994; Wrigley&Mayou,1991). فهناك دلائل تشير إلى محدودية تأثير الأحداث المجهدة على ظهور السكري المعتمد على الأنسولين(IDDM) في حين اتفقت معظم الدراسات (Anderson&Kris,2003) على أنها تؤثر في ظهور السكري غير المعتمد على الأنسولين(NIDDM) **(جعفر حسن، 2006، ص ص52-53)**.

- **أمراض الجهاز المناعي**

و للإجهاد ضلع في ظهور الأمراض المرتبطة بالجهاز المناعي؛ ففي دراسة نشرت عام 1984، أجراها **جلازر Kiecolt-Glaser** وفريقه حول التغيرات التي تطرأ على أنواع الخلايا اللمفاوية، لدى طلبة الطب خلال فترة الامتحانات، لاحظ خلالها انخفاضا في العدد النسبي للخلايا اللمفاوية نسبة للعدد الكلي للخلايا البيضاء، إضافة إلى انخفاض نسبي للخلايا اللمفاوية من النوع T دون تغيير في العلاقة T مساعدة/T القاتلة، وانخفاض في القوة الميتوجينية لـ PHA و Con A، وانخفاض في النشاط NK، هذا الأخير الذي كان أقل كلما

كان الطلبة قد واجهوا تغييرات هامة وكبيرة أو عانوا من عزلة اجتماعية.

و هذا ما أكدته دراسة تجريبية نشرت عام 1980، قام بها **توتمان Totman** و زملاؤه، تم خلالها حقن مجموعة من المتطوعين بفيروسات (virus à tropisme rhinopharyngé) فكان الأفراد الذين أصيبوا بالتهابات أكثر حدة هم ممن قد تعرضوا إلى تغييرات كبيرة في حياتهم الاجتماعية **(Mimoun, 2000, p08)**.

و إضافة إلى ما سبق ذكره من اضطرابات هناك: اضطرابات الشهية، الاضطرابات الجنسية، التعب، اضطرابات الكلام، اضطرابات النوم، تعرق شديد، آلام الظهر والعنق ...**(عبد الخالق، 1993، ص351)**.و يمثل الجدول رقم(08) عدد الوفيات المرتبطة بعدد من الأمراض السيكوسوماتية في البلدان الغربية المتقدمة.

الجدول رقم 08: الإجهاد المهني و الوفيات
(المصدر:كشرود، 1995، ص335)

الرتبة	سبب الوفاة	عدد الوفيات	المرجع
1	مرض القلب	975.660	Frasure Smith and Prince,1985
2	السرطان	457.200	Funch and Marshall,1983
3	سكتة دماغية	153.330	Juluis, 1984
4	الحوادث و التأثيرات العكسية	91.790	Jones 1984
5	مرض الرئة المزمن و العائق	73.430	Schilling Gilchrest&Schinke, 1985
6	الالتهاب الرئوي و الأنفلونزا	65.230	Kranse, Hurst, Heisel & Williams, 1984
7	مرض السكري	37.640	Kisch, 1985
8	الانتحار	27.350	Karcher and linden, 1982

2/ تأثيرات نفسية:

يمكن للمواقف المجهدة أن تؤثر أيضا على الصحة النفسية للفرد، فتجعله يشعر بمشاعر سلبية كالإحباط، والاكتئاب **(Erickson&al,2001,pp41-49)**، وسرعة الانفعال، وتقلب المزاج والعصبية، والغضب والعدوانية، والقلق، وفقدان الشعور بالأمن، وانخفاض تقدير الذات والارتباك، والوهم، والملل، وانخفاض الدافعية، والشعور بعدم الكفاءة وبعدم الجدوى والشعور بالاحتراق النفسي، وقد يصل الأمر به إلى بلادة مشاعر

(Cranwell-Ward 1987; Dore 1990 in Youssef, 2005, ,p17).

3/ تأثيرات معرفية:

كما يمكن أن تصحب الإجهاد اضطرابات معرفية كصعوبة التركيز، وضعف الذاكرة

وصعوبة اتخاذ القرارات، والاضطراب في التفكير، واستحواذ فكرة واحدة على الذهن وإصدار أحكام غير صائبة...(**شيخاني، 2003، ص19**).

و هو ما أكدته نتائج دراسة **ديفيد فونتانا** التي أشارت إلى بعض التـأثيرات المعرفيـة المرتبطة بالتعرض للمجهدات الحادة، والتي تظهر في:

- نقص مدى الانتباه، فيقل التركيز وتضعف الملاحظة.
- يزداد اضطراب القدرة، فيفقد الفرد نسبيا ضبط التفكير، أو ما يفكر فيه أو ما يقال حتـى في منتصف الجملة.
- تتدهور الذاكرة قصيرة المدى وطويلة المدى، فتتناقص مدى الذاكرة، ويقـل الاسـتدعاء والتعرف على ما هو مألوف.
- يصبح من الصعب التنبؤ بسرعة الاستجابة، فتقل سـرعة الاسـتجابة الفعليـة، كمـا أن محاولات التعويض قد تؤدي إلى قرارات متسرعة.
- يزداد معدل الأخطاء في المهام المعرفية والمعالجات وتصبح قرارات الفرد مشكوكا فيها.
- تتدهور قوى التنظيم والتخطيط طويل الأمد، فيصبح العقل غير قادر علـى التقيـيم بدقـة للظروف الراهنة، أو التنبؤ بالتتابعات المستقبلية.
- تزداد الاضطرابات الفكرية والوهم، فيصبح اختيار الواقع أقل كفاءة، وتقل عناصر النقـد الموضوعية، وتصير أنماط التفكير مضطربة، ولاعقلانية أو غير منطقية (**بون وعلي، 2003، ص ص13-14**).

4/ تأثيرات سلوكية:

- **علائقيـة** كعدم الثقة غير المبررة بالآخرين، ونسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة وجيـزة وتصيد أخطاء الآخرين، والتهكم و السخرية من الآخرين، وتبني اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين، والتفاعل معهم بشكل آلي.
- **أدائية** كانخفاض الإنتاجية، وإنجاز المهام بدرجة عالية من التحفظ، وتزايد عدد الأخطـاء والتأخر، والتغيب، والاعتماد على المهدئات، والإفراط في التـدخين أو الأكـل، وتعـاطي الكحول أو الإدمان عليه... (انظر الجدول رقم 09) (**Pascale&al, 2000, p157**).

و في نفس السياق أشارت نتائج دراسة فونتانا أيضا إلى جملة من التـأثيرات الـسلوكية تمثلت في:

- تزايد مشكلات الكلام كالتلعثم، والتأتاة، والفأفأة، وقد تظهر لدى لأفراد لم تكن لديهم مثـل هذه الاضطرابات.

- نقص الميول والأهداف فيتخلى الفرد عن أهدافه الحياتية، وقـد يتوقـف عـن ممارسـة هواياته، وقد يتخلص من أمتعته أو ممتلكاته.

الجدول رقم 09: تاثيرات الإجهاد على المستوى الفردي، العلائقي و التنيظيمي
(المصدر: Pascale&al in Chmiel, 2000, p157)

مستوى التأثير	فردي	علائقي	تنظيمي
جسدي	تغيرات هرمونية اضطرابات سيكوسوماتية اضطراب الجهاز المناعي آلام جسمية(صداع، غثيان...)		
عاطفي	قلق، توتر، غضب، بلادة ، مزاج مكتئب	حساسية مفرطة سرعة الانفعال	عدم الرضا
دافعي	فقدان الحماس، انخفاض الروح المعنوية، خيبة أمل، زهد، ملل	عدم الاهتمام بالآخرين اللامبالاة فتور الهمة	قلة المبادرة، مقاومة الذهاب للعمل، فقدان الرغبة في العمل تردي الوازع الأخلاقي
معرفي	اضطرابات معرفية صعوبة في اتخاذ القرارات	عدائية شك إسقاط	احتقار الدور، الشعور بعدم التقدير، عدم الثقة بالزملاء والرؤساء و الإدارة
سلوكي	نشاط مفرط، الإفراط في استهلاك المنبهات و حتى المخدرات اضطرابات الشهية، سلوك اندفاعي	سلوك عدواني، صراعات عزلة اجتماعية انفجارات عنيفة	أداء ضعيف انخفاض الإنتاج تأخر، تغيب، تغيير العمل

- تضطرب عادات النوم، فيعاني الفرد من مشكلات النوم.

- تزايد سوء استخدام العقاقير، فيصير واضحا ميل الفرد لتناول الكحوليات، و الكـافيين، أو مواد نيكوتينية سواء بطريقة شرعية أو غير شرعية.

- تزايد تأخر وتغيب الفرد عن العمل بسبب المـرض أو التمـارض (**بـون وعلـي، 2003، ص14**).

وهي التأثيرات التي قد تصل في حالتها القصوى إلى سلوكات كالانتحار؛ حيث أشار في هذا الصدد تقرير المكتب الدولي للعمل(BIT) 2003 أن معدلات الوفيات بين أفراد الشرطة قد أظهرت في روما ارتفاع معدل الانتحار لدى هذه الفئة بـ 1.97 مرة مقارنة ببقية السكان وفي الولايات المتحدة الأمريكية بـ 1.8 مرة مقارنة بالمهن الأخرى **(OIT, 2003B)**.

الأمر الذي أكدته نتائج دراسة السيدة **فريديريك ميزو-بالت Frédérique Mezzo-Bellet** المختصة الاجتماعية لدى الشرطة الوطنية لفرنسا سنة 1996، من أن الإجهاد هو العامل الرئيس للسلوكات الانتحارية **(http://www.urgence911.com/divers/lavigile.html)**.

ثانيا: تأثيرات الإجهاد على مستوى المنظمة

تتأثر المنظمة أيضا بما ينجر عن الإجهاد من نتائج، إيجابية كانت أم سلبية، حيث تساهم هذه الأخيرة في ارتفاع التكلفة التي تتكبدها المنظمة **(الخزامى، دت، ص65)** كما يتضح من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم10: التأثيرات السلبية للإجهاد على مستوى المنظمة
(المصدر: الخزامى، دت، ص65)

التكلفة المباشرة	التكلفة غير المباشرة
أ. المشاركة و العضوية: الغياب، التأخير، الإضرابات و التوقفات، ارتفاع معدل دوران العمل **ب. المشاركة و العضوية:** إنتاجية أقل كما و كيفا، معدل الشكاوى مرتفع، نسبة الحوادث مرتفعة، أعطال الآلات كثيرة، سوء استخدام المواد، ضياع الوقت	**أ. فقدان الحماس في الأداء:** انخفاض المعنويات،ضعف التحفيز، عدم الرضا عن العمل **ب. جودة العلاقات في العمل:** عدم ثقة، عدم احترام، كراهية **ج. انهيار خطوط الاتصال:** تدني معدلات اللقاءات، تحريف الرسائل المتبادلة د. قرارات تنظيمية خاطئة هـ. تكلفة الفرص الضائعة

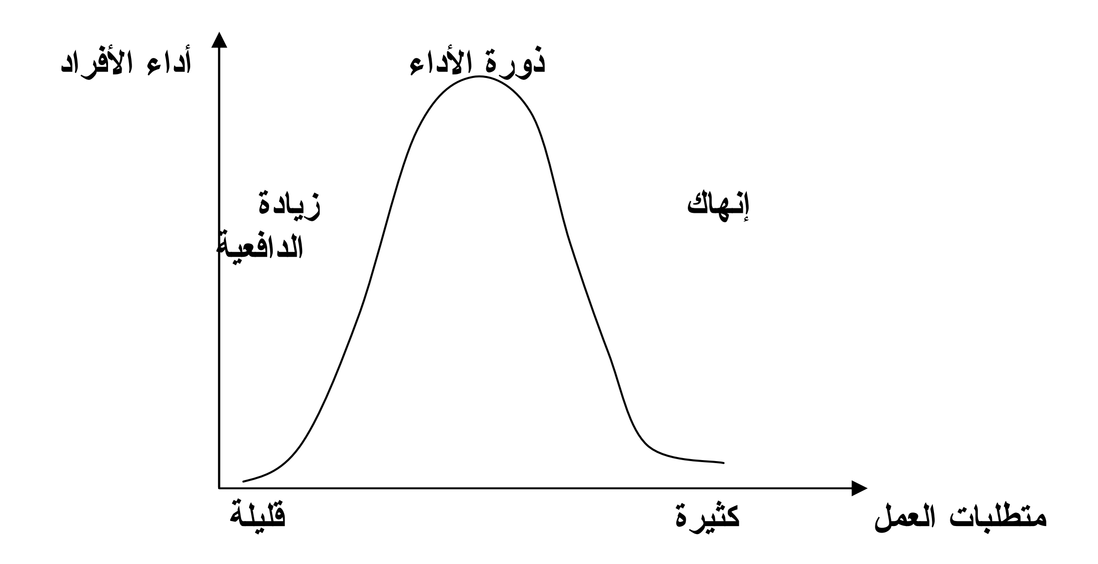
و فيما يلي تناول لأهم هذه المؤشرات:

الأداء:

حيث كان الاعتقاد السائد في الماضي، أن معدلا منخفضا من الإجهاد يرتبط بمعدل أعلى من الأداء و العكس صحيح. ورغم صحة هذا الاعتقاد في بعض الحالات، إلا أنه ثبت مؤخرا أن الإجهاد يؤثر سلبا على الأداء حتى في أقل معدلاته **(سلطان، 2002، ص267)**

وهو ما يوضحه نموذج **هب hebb** في الإجهاد و علاقته بالأداء (انظر المخطط رقم**22)** حيث يؤكد أن العمل ذي المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، إذ تعتبر الزيادة في المتطلبات نوعا من الحوافز والمنشطات؛ ولكن هذه الأخيرة إذا تجاوزت قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها، فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق تؤثر سلبا على الأداء، وقد يؤدي الإفراط في المتطلبات (شدة واستمرارا) إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي الإنهاك النفسي (**عثمان، 2001، ص104).**

المخطط رقم 22: علاقة متطلبات العمل بالأداء حسب نموذج Hebb
(المصدر: عثمان، 2001، ص104)



و يؤكد **واش wash** ما ذهب إليه هب **hebb** في دراسة قام حول أخطاء عمال محطة للطاقة الذرية في المواقف الطارئة (انظر الجدول رقم 11)، حيث خلص إلى أن:

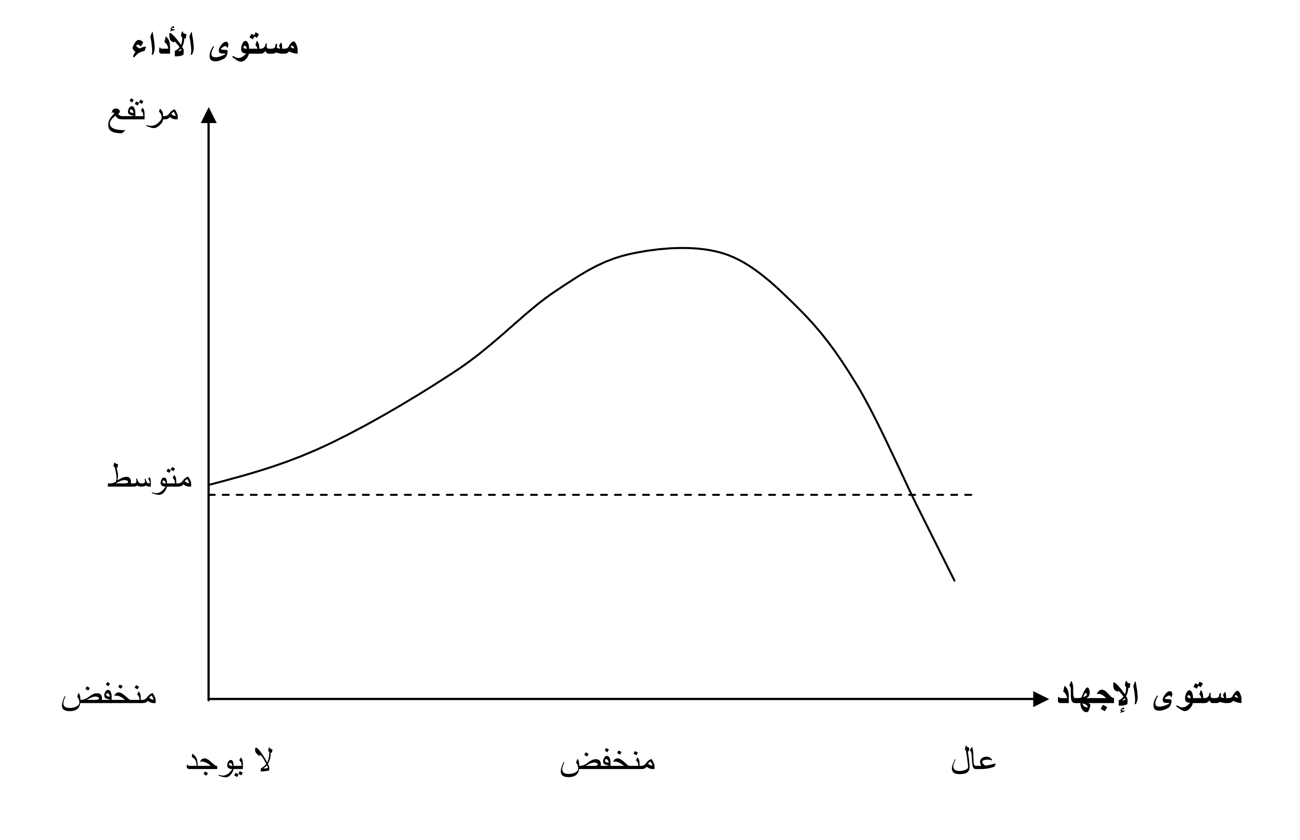
- التفريط في التنبيه sous–stimulation يسبب الإجهاد، الذي يظهر من خلال انخفاض الروح المعنوية للفرد، فمهامه صارت رتيبة غير ذات أهمية لديه. وتعتبر وظائف كدوريات المراقبة الروتينية مثالا جيدا على ذلك، حيث سجلت معدلات أخطاء تفوق 50%.
- الإفراط في التنبيه sur-stimulation يزيد عن معدلات الأخطاء، التي تشتد في الحالات الطارئة التي تشكل خطرا كبيرا، ويعطي الجدول الموالي أمثلة عن احتمالات ارتكاب العامل لأخطاء في موقف طارىء **(Chaabane, 1989, p24).**

الجدول رقم11: تقدير احتمالات ارتكاب الفرد للأخطاء من المواقف الطارئة.
(المصدر: Wash, 1979 in Chaabane, 1989, p24)

الوقت بدءا من حدوث الموقف الطارئ	احتمال خطأ العامل
خلال الدقيقة الأولى	تقريبا 1.0
بعد خمس دقائق	0.9
بعد 30 دقيقة	0.1
بعد عدة ساعات	0.01

أما **ايفانسفتتش** و **ماتيسون** 1980 فيريان من خلال المخطط رقم(23) أنه عندما يكون مستوى الإجهاد منعدما أو ضعيفا جدا فإن الفرد العامل يكون في استطاعته المحافظة على مستوى الأداء الحالي لكن دون أن يستحث الفرد أو ينشط.

المخطط رقم 23: العلاقة بين الإجهاد و الأداء
(المصدر: Ivancevich&Mattesson 1980 في كشرود، 1995، ص341)



أما في مستوى الإجهاد المنخفض، فيتضح أن الفرد العامل يستحث وينشط بدرجة كافية لتحفيزه على زيادة مستوى الأداء. لكن المستوى العالي من الإجهاد يفسح المجال أمام التأثيرات السلبية للظهور كالتعب، و الشعور بعدم الرضا، و عدم الراحة، و الحساسية...الخ. و تكون نتيجة ذلك أن الأداء يبدأ في الانخفاض، وسبب ذلك هو أن حدة الإجهاد تستهلك

طاقة وانتباه العامل، في محاولة تركيز جهوده على تخفيض مصادر الإجهاد (**كشرود، 1995، ص ص341-342**).

✍ و يعتبر انخفاض الالتزام التنظيمي من المظاهر الدالة على ارتفاع مستوى الإجهاد، حيث أظهرت دراسة **تقــي** 2002 حول علاقة الالتزام التنظيمي بالإجهاد المهني لدى 230 موظفــة في المنظمات الصحية الحكومية الكويتية، وجود علاقة عكسية معنوية ذات دلالة إحــصائية بينهما. وهي نفس النتائج التي توصلت إليها دراسات باحثين آخــرين أمثــال: **Jamal** 1990، **Jamal&Baba** 1992، **Jamal&Badawi** 1995 (**ص ص 45-65**).

✍ كما أن **دوران العمل turnover والتغيــب absenteism** من السلوكات التي تناسب العامل للانسحاب من المهام أو الوظائف، التي يواجه فيها مستويات عالية من الإجهاد. وفــي هــذا الصدد تشير معظم الدراسات إلى أن هناك علاقة دالة بين الإجهاد في العمــل وبــين تــرك الوظيفة والتغيب، هذا الأخير الذي توصلت دراسة 1994 **Swinnen, Moors, Govaert** إلــى نتيجة مؤداها أن ثلث حالات التغيب عن العمل ترجــع إلــى أمــراض تــسببها الــضغوط (**http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/chp2astr.html**). و من الدراسات التي تؤكد هذه العلاقة أورد **آدم العتيبـــــي** دراســــــات: Trivedi&al 1981، Arnault&Dolan 1983، Evans&al 1987، Hendrix&al1987، Ramanathan 1992، Tang&Hammontree 1992، العتيبـــي 1997 (**1997، ص ص177-199**).

✍ و ترتبط **حوادث العمل** بعوامل من بينها الإجهاد فالدور الغامض للعامل، وســوء تنظــيم العمل، والاتصال الضعيف، وصراع التوقعات كلها تميل إلى إنتاج سلوك غير آمن؛ بحيــث اعتبر الإجهاد عاملا مساهما في ما يقارب الخمسة ملايين حادث عمل سنة 1994 بالاتحــاد الأوروبي، وفي حوالي 48000 حالة انتحار سنويا، وكذا 48000 محاولة انتحــار (**SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, 2004, p19**).

✍ و كمفارقة، يمكن **للحضور الدائم** (أي ضد التغيب) présentéisme أن يــسبب مــشكلات جمة للمؤسسة أو للمستخدمين؛ فكون الفرد من هذه الفئة يتميز بـــ:

- عدم الشعور بالأمن إزاء عمله.
- الحاجة إلى إظهار أنه يستثمر طاقته في المؤسسة، حتى على حساب حياته العائلية، والاجتماعية من خلال تطوعه المبالغ لأداء ساعات عمل إضافية.
- الحاجة لحضور كل الاجتماعات الهامة حتى و إن كان حضوره شكليا.
- الحاجة لأن يرى يحضر قبل الوقت ويغادر متأخرا.

يجعله مصرا على الذهاب للعمل حتى وهو في حالة المرض. و يترجم هذا الحضور الدائم من خلال: نتائج دون الجيدة sub-optimaux، رفض إعطاء التنظيم فرصة التعويض، تعريض الزملاء لسلوكات وظيفية مضطربة dysfonctionnels، ارتفاع احتمال العجز عن العمل. وبإمكان كل هذا أن يساهم في تردي نوعية وكمية العمل، شكاوى وحوادث ترفع من كلفة الرعاية والتعويضات **(Ibid, p30)**.

- و عليه يمكن تلخيص تأثيرات الإجهاد على مستوى المنظمة في عدة نقاط:
  - انخفاض الرضا الوظيفي، ودينامية المنظمة و بالتالي الإنتاج.
  - توترات و صراعات بين الزملاء و في كل المستويات.
  - جو عمل متردي، وأنظمة مراقبة مكلفة.
  - خسائر مالية (اشتراكات تأمين من الحوادث، عطل مرضية، خسائر مادية متنوعة تتعلق بحوادث العمل مثلا...).
  - تغيب، دوران المستخدمين، استقالات، إضرابات...
  - حضور دائم **(Ibidem)**.

و في إشارة إلى ما يمكن لتأثيرات الإجهاد أن تلحقه من خسائر جسيمة بالأفراد والمنظمات، يذهب معظمها في شكل تكاليف صحية، قدرت في الولايات المتحدة الأمريكية حسب **كارازك Karasek** و **ثيورال Theorell** 1990 بـ 150 مليار دولار **(Massoudi, 2005,p5)**، و 200 مليار دولار سنويا حسب تقديرات المكتب الدولي للعمل BIT سنة 1993.

أما دول الاتحاد الأوروبي فقد كلفها الإجهاد سنة 2000 ما يقارب 21517,3 مليون أورو كما يبين الجدول رقم**(12)** **(Mouze-Amady&al, 2002, p19)**؛ حيث أظهر التحقيق الأوروبي الثالث حول ظروف العمل، الذي قامت به المؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف الحياة والعمل

سنة 2000، أن نسبة 28% من الأجراء الأوروبيين يعانون مشكلات صحية تـرتبط بمواقـف مجهدة في العمل، وهي النسبة التي بقيت مستقرة منذ 1995 **(http://www.inrs.fr, 2005)**.

الجدول رقم 12: ثمن الإجهاد في بعض دول الاتحاد الأوروبي سنة 2000
(المصدر: Mouze-Amady&al, 2002, p19)

البلد	التكاليف (بملايين الأورو)
فرنسا	830,3
الدنمارك	2.067
السويد	2.217
بريطانيا	5.700
سويسرا	16.465

و تعكس هذه الأرقام حجم الخسائر التي يتكبدها المجتمع، من خلال الضرر الذي يصيب الرأسمال البشري، لذلك تتجلى حتمية الاهتمام أكثر باستراتيجيات مقاومة الجهـاد والوقايـة منه، سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة، وهو ما سيتضح فيما يلي.

II. 8. قياس الإجهاد:

من المجالات الأساسية التي تولى أهمية خلال دراسة الإجهاد كيفية تحديد هذا الأخيـر وقياسه، ولهذا الغرض وجدت تقنيات ووسائل عديدة يمكن تصنيفها انطلاقا من المؤشـرات التي تعتمد عليها في القياس إلى:

1°. وسائل تعتمد على قياس المؤشرات الفزيولوجية:

تشمل وسائل تعتمد في جمع المعلومات على:

- قياس العمليـات الفزيولوجيـة، و مـن أمثلتهـا: الاسـتجابة الجلفـاني Réponse galvanique، والتصوير الكهربائي للدماغ Electroencéphalogramme، والتخطـيط الكهربائي للقلب Electrocardiogramme .
- التحليـل البيوكيميـائي مثـل: تغيـر معـدلات الأدرينـالين، والكاتيكولامينـات catécholamines، والكورتيزول في الدم أو البول.
- الملاحظة المباشرة للتوتر العضلي.
- التقارير الطبية، وعدد الزيارات لطبيب العمل.

- التغيب عن العمل.
- استبيانات الملاحظة الذاتية للأعراض الجسدية مثل: الفحص الصحي الشهري Monthly Health Review لـروز و زملائه **Rose&al** وسلم **كوبرن** للتقييم الذاتي للصحة Echelle d'auto-évaluation globale de la santé de **Coburn**.
- سلالم الأعراض اللانوعية مثل: تحقيق الرأي الصحي Health Opinion Survey لـ**ماك ميلان Mac Millan** و فهرس 22 بند لـ**لاجنر** Index aux 22 items de **Langner**.
- قياسات المزاج و القلق مثل: سلم التقييم الذاتي للقلق Self-rating Anxiety Scale وقائمة وسمة القلق State-Trait Anxiety Inventory لـ**سبيلبرجر** و زملائه **Spielberger&al**.
- قياسات التعب و مشكلات النوم مثل: سلم تناذر التعب Fatigue Syndrome Scale لـ**شوارتز** و زملائه **Schwartz&al**، وسلم **بيهر** للتعب Echelle de fatigue de **Beeher** و سلم **روز** لمشكلات النوم Echelle des problèmes de sommeil de Rose
- قياس تقدير الذات مثل: سلم **كين** و **شيبارد Quin&Shepard**
- المقابلات الاكلنيكية المنظمة مثل: Psychiatric Status Schedule .
- التقارير الطب-نفسية.

2°. وسائل تعتمد على قياس المؤشرات السلوكية:

تضم وسائل تعتمد في جمع المعلومات على:

- استبيانات ومقابلات الأداء، المردود، مستوى الطموح... مثل: بنود التقييم الذاتي للفعالية المهنية لـ**مايلز** و **بيرولت** Items d'auto-évaluation de Miles et Perreault ومقياس نوعية خدمة الزبائن لـ**باركنجتون** و **شنايدر Parkington&Schneider**.
- تقييم المردود في مواقف إجهاد مهني من طرف مسؤول، أنداد، لجنة، زبائن:

من طرف مسؤول مثل: مقياس **بريف** و **ألداج** Mesure de **Brief&Aldag**

من طرف لجنة مثل: مقاربة **أندروز** و **فاريس** Approche d' **Andrews&Farris**

من طرف أنداد مثل: الترشيح عن طريق الأنداد Nomination par les pairs لــروز و زملائه **Rose et al** .

من طرف الزبائن مثل: مقياس نوعية خدمة الزبــائن لـــــ**بـــاركنجتون** و **شـــنايدر Parkington&Schneider**.

- تقييم عادات استهلاك مواد كالتبغ، الكحول، المخدرات والأدوية.
- تقارير الانتاج، تقييم المشرف، تقارير أكاديميـــة، المردوديـــة الماليـــة، ســـلوكات الانسحاب مثل: ثمن التمييــز Prix de distinction لــــــروز و زملائـــه، ســـلوكات الانسحاب كدوران العمل و التغيب.
- حوادث العمل، الأمراض والعطل المرضية مثل: خطورة، وتواتر، ومـــدة التعـــافي والتمديدات.
- تحليل الأخطاء، الأعطال، الأزمات...

3°. وسائل تعتمد على قياس المؤشرات الاجتماعية:

تندرج تحتها الوسائل التي تعتمد في جمع المعلومات على:

- استبيانات ومقبلات إدراك الدور، والتوترات، والعلاقات بين الأشخاص مثل: سلالم الاتجاهات نحو ناقلي الدور لـــــكاهن Echelles d'attitude envers les transmetteurs de rôle de **Kahn**، والتوتر المرتبط بالعمل لكاهن و زملائـــه Job Related Tension والتوتر المرتبط بالعمل **لإندايك و زملائه Indik&al**.
- تقارير عدم الاتفاق بين الأفراد، بنية المجموعات، الهياكل التنظيمية.
- ملاحظات ميدانية لسلوكات الأفراد.
- تحليل بنية المجموعات، والأدوار، وتغييرات الدور.
- تحليل أسلوب إدارة الموظفين مثل: تحليل الاتصالات بين الرؤســاء والمرؤوســين لـــ**فودور Fodor** Analyse des communications entre supérieurs et subalternes de.
- المحاكاة التجريبية مثل: تقييم ممارسة السلطة Evaluation de l'exercice du l'autorité لـــ**جودستايد و كايبنس Goodstadt&Kipnis (Lecomte&Patesson, 2005)**.

كما يمكن تصنيف أساليب قياس الإجهاد إلى:

1°. قياس إدراك الأفراد للضغوط من خلال السؤال المباشر عن مدى شعورهم بها.

2°. قياس مصادر الإجهاد كمؤشر لدرجة الإجهاد.

3°. قياس الإجهاد من خلال أعراضه النفسية والجسدية (**الأحمدي، 2002، ص ص52-53**).

و من أشهر وسائل قياس الإجهاد:

- **مقياس التوافق الاجتماعيThe Social Readjustment Scale:**

الذي قام بإعداده **هولمز Holms** و راهي **Rahe** سنة 1967. يشمل 43 بندا تمثل مواقف عائلية وشخصية ومهنية لها أبعاد اقتصادية واجتماعية تضطر الأفراد إلى التكيف مع التغيرات سارة كانت أم غير سارة. وقد شكل البحث عن العلاقة بين زيادة الدرجة على هذا المقياس واحتمال التعرض للمرض موضوع دراسات عديدة، أظهرت نتائجها أنه كلما زادت درجة الفرد على هذا المقياس، كلما زاد احتمال تعرض الفرد للمرض بعد ذلك(Dohrenwend&al,1982; Monroe&al,1992) **(Lahey, 2001, p503)**. و تم انطلاقا منه بناء **تحقيق خبرات الحياة (LES) The Life Experiences Survey** الذي يقيس إضافة إلى ما مر بالفرد من أحداث، تقييمه لمدى إيجابيتها أو سلبيتها بالنسبة له، إلى جانب إعطائه فرصة إضافة أحداث أخرى لم تذكر في قائمة الأحداث. و بهذا التناول الفردي يأخذ بعين الاعتبار عوامل كالجنس و الثقافة **(Bernstein&al, 2000, p458)**.

- **مقياس ماسلاش للاحتراق النفسيMaslach Burnout Inventory:**

الذي تم بناءه من قبل **ماسلاش Maslach** و **جاكسون Jackson** لاستخدامه في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية. يقيس ثلاثة أبعاد رئيسة للاحتراق النفسي هي:

- الإجهاد الانفعالي emotion exhaustion
- تبلد المشاعر depersonalization
- نقص الشعور بالانجاز reduceding feeling of personal accomplishment.

و يضم هذا المقياس 22 فقرة متعلقة بشعور الفرد نحو مهمته؛ تتطلب كل فقرة استجابتين من المفحوص، تخص الأولى تكرار الشعور وهي مدرجة من صفر(عندما لا يمارس الخبرة

الشعورية) إلى 64 (عندما يمارس الفرد الخبرة الشعورية يوميا). أما الاستجابة الثانية فتخص شدة لشعور وقد درجت من الصفر(عندما يخلو الشعور من الشدة) إلى ستة (عندما تكون شدة الشعور قوية جدا).

و على أساس الدرجات التي يحصل عليها المفحوص على الأبعاد المذكورة أعلاه، تصنف درجة الاحتراق النفسي عنده ما بين عالية أو معتدلة أو منخفضة.

- **التحقيق التشخيصي للإجهاد Enquête diagnostique du stress**

تم وضعه من طرف **ماتسون** و **إيفانسفيتش Matesson&Ivancevich** في جامعة **هيوستن Houston** الأمريكية من خلال استعمال استبيان يضم 60 بندا تقيس إدراكات عمال المؤسسة – الموجودين في 15 قسما- للإجهاد، وقاما بربط هذه الإدراكات بالوقت، وعبء العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب. يؤكد هذا الاستبيان على أن مصادر الإجهاد لها علاقة بالتنظيم في مستواه العام والجزئي، و تأخذ بعين الاعتبار من حيث الجانب العام للمؤسسة:

- السياسة العامة وتأثيرها على اتخاذ القرارات.
- تطور الموارد البشرية والإجهاد الناتج عن غياب التدريب وعن عوامل أخرى.

و بفضل هذه الأداة يمكن تحديد المصالح التي يرتفع فيها الإجهاد من المؤسسة، لكنها لا تعين على معرفة الإجهاد العام (**لوكيا و آخرون، 2000، ص ص31، 33**).

- **مقياس الإجهاد المدرك لكوهن و زملائه Percieved Stress Scale**

قام ببنائه كل من **كوهن Cohen**، **كمارك Kamarck**، **ومرمالستاين Mermelstein** سنة 1983. يسمح بقياس الدرجة التي يدرك بها الموقف على أنه مجهد. توجد منه ثلاث نسخ (PSS4, PSS10, PSS14)، بنوده غير متأثرة كثيرا بالعوامل الثقافية، يناسب مختلف الأعمار ابتداء من 14-15 سنة. تطبيقه سريع، على المفحوص تقدير تكرار ظهور كل بند لديه خلال الشهر السابق (**Quintard, 2003, 56-57**).

- **قائمة أساليب المواجهة لزاروس و فولكمان The Ways of Coping**

تم وضعها سنة 1984، موجهة لقياس استراتيجيات المواجهة حسب بعديها الرئيسين لدى لازاروس و فولكمان. تتكون من 67 بند، اظهر التحليل العاملي أنها تتوزع على 8 مقاييس

فرعية التالية:

- حل المشكلة بما فيها البحث عن المعلومات.
- قبول المواجهة
- الابتعاد أو تخفيف التهديدات
- إعادة التقييم الايجابي
- اتهام الذات
- الهروب–التجنب
- البحث عن دعم اجتماعي
- التحم في الذات

ينتمي المقياسان الأولان إلى المواجهة المركزة على المشكلة، و تنتمي الستة الباقية للمواجهة المركزة على الانفعال **(Paulhan,2003, pp112-112)**.

II. 9. مواجهة الإجهاد:

لا يمكن أن يكون تناول الإجهاد متكاملا دون دراسة ما يتمخض عن الفرد من سلوكات تهدف لمواجهة العوامل المجهدة، التي أثبت **ريجك و زملاؤه Rijk & al** 1998 أنها تشكل عاملا معدلا moderator لمتطلبات العمل **(Yip&Rowlinson, 2006, p72)**، ولتأثيرات الإجهاد من خلال التأثير على تواتر، شدة، مدة، ونمط الاستجابات الكيميائية للمجهدات **(Corsini, 1994, p328)**.

و يعود تناول مفهوم المواجهة إلى القرن 19 مع أعمال فرويد حول آليات الدفاع ذات الطابع اللاشعوري التي يستخدمها الفرد لإدارة المشاعر السلبية المؤلمة خاصة منها القلق وأكملت أنا فرويد طريق والدها بتقديم آليات دفاع مختلفة أخرى، واقتراح أن لكل فرد أسلوبه الخاص في إدارة الإجهاد، وأن بعض هذه الأساليب ترتبط بأنواع من الأمراض النفسية.

خلال الخمسينيات والستينيات تحول اهتمام السيكولوجيين عن فكرة لاشعورية آليات الدفاع إلى الاهتمام بما تفرزه الأبحاث العلمية السلوكية من نتائج من خلال دراسة الإجهاد دراسة موضوعية. وبحلول ثورة المعرفية تم الوقوف على وجود سيرورات نفسية بين المنبه

والاستجابة، وانتقل الاهتمام إلى الجهود الواعية والملاحظة للتكيف؛ حينها ظهـر مـصطلح المواجهة coping **(Somerfield&McCrae, 2000, pp620-621)**.

1/ تعريف المواجهة:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم المواجهة coping، وتنوعت فمنها ما يتعامل معه كـ:

- **استراتيجية** كما فعل **لويس Lois** 1962، باعتبار أن مفهوم المواجهة هو " الاستراتيجيات التي يتبناها الفرد لمعالجة التهديد ". حذا حذوه آخرون كـ**مورفي Murphy** 1963 و **آلـدوين Aldwin** و زملائه 1987.
- أو **أسلوب** مثل ما يذهب إليه **موس Moos** 1993 في أنه " الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي و يوظفها في التعامل الإيجابي مع مصدر القلق أو الحدث المثير للإجهاد أو الحـدث الصدمي "، و يشاركه في هذا المنحى تيلور **Taylor** و آسبينوال **Aspinwall** 1993.
- أو **استجابة** على خطى **سـكولر Schooler** و بيرلين **Pearlin** 1978، اللذين يريـان فيـه " أي استجابة يقوم بها الفرد في مواجهة مواقف الحياة الخارجية، وذلك لتجنـب الإجهـاد أو لمنعه أو التحكم فيه "، متفقان في ذلك مع كل مـن **سـولس Suls** و زملائـه 1993، وكـذا هوبفول **Hobofoll** 1998.
- أو **مجهود** كما أشار **لازاروس** 1966 إليه على أنه " المجهودات الموجهة نحو الأحداث أو نحو الانفعالات لتدبر مطالب البيئة والصراعات بينهم، من خلال التحكم أو التقليل أو التحمل أو التقليص "، وكذلك **فولكمان** 1984 في تعريفه للمواجهة على أنها " المجهودات الـسلوكية والمعرفية المبذولة لتدبر المطالب الداخلية والخارجية، التي يـتم إدراكهـا بـصورة تفـوق مصادر الفرد " وحذا حذوهما **دانتزر Dantzer** 1993.
- أو **عملية** كما فعل **فريدمان Friedman** 1963، بتعريفه إياه على أنه " العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيـام بوظائفـه بشكل فعال "، وكذا بعده **مورفي Murphy** 1974، و سارافينو **Sarafino** 1998.
- أو **محاولات** كما ذكر **إندلر Endler** و زملاؤه 1998، بوصفهم للمواجهـة علـى أنهـا " المحاولات التي يقوم بها الفرد لتغيير العوامل الخارجية والداخلية للإجهاد أو لتنظيمه، وقد

تكون هذه المحاولات متوافقة أو غير متوافقة ".

⇦ أو **آلية دفاعية** حذوا بالتحليليين منذ **فرويد** **Freud** الذي حدد استخدام الآليات الدفاعية في مواجهة ومعالجة مصادر الإجهاد الداخلية، واقتصر استخدام **آدلــر** **Adler** 1930 لهــا فـــي مواجهة مصادر الإجهاد الخارجية، ثم جمعت **أنا فرويد** **Anna Freud** 1936 بين التــوجهين مشيرة إلى أن الآليات الدفاعية تستخدم في مواجهة كل من المهددات الداخلية والخارجية.

و على الرغم من هذا التعدد، إلا أن هناك معالم أساسية تشترك فيها التعريفات، لخصتها **هناء شويخ** في نقاط أهمها:

- استراتيجيات المواجهة يتبناها الفرد ذاته.
- تتميز بأنها سلوك قصدي، هدفه النهائي التكيف مع الموقف الضاغط.
- تخضع للتحكم من طرف، أي قابلة للتغيير والتعديل.
- تسعى إلى حل المشكلة بشكل مباشر(بالتخلص من المجهد نهائيا مــثلا) أو بــشكل غير مباشر(بالتحكم في الانفعالات الناتجة عن المجهد مثلا).
- قد تكون ظاهرة(كالابتعاد عن المجهد) أو مضمرة(كالتفكير الإيجابي في المشكلة).
- متنوعة، فقد تكون ذات طابع معرفي، أو سلوكي، أو انفعالي، أو اجتماعي **(2007، ص ص54-62،58)**.

و تجدر الإشارة هنا إلى أنه على الرغم من وجود مميزات لآليــات الــدفاع كالتــصلب والجبرية، واللاوعي بها تجعلها لا تكافئ تماما مفهوم المواجهة، إلا أننا فـــي هــذا البحــث ننطلق من أن كل ما يصدر عن الفرد من استجابات تهدف لمواجهة الموقف المجهد يــدخل ضمن استراتيجياته في مواجهة الإجهاد؛ هذه الأخيــرة التـــي ذكــر **ميلــر** **Miller** 1991 أن الدراسات الحديثة تقترح نوعا من الثبات و كذا تغيرا معتبــرا فيهــا (**Graziani&Swendsen, 2004, p79**).

2/ تصنيف استراتيجيات المواجهة

تختلف هذه الأخيرة باختلاف شخصيات الأفــراد مــن حيــث اســتعداداتهم الوراثيــة وتاريخهم، والتربية التي خضعوا لها...إلا أن هناك محاولات عديدة لتصنيفها يبرز الجدول

رقم(13) بعض محطاتها. كما يظهر عدم وجود اتفاق على تصنيف أساليب المواجهة أو على أبعاد كل صنف، و تتعدى هذه الصعوبة إلى البنود التي تستخدم للتعبير عن مختلف الأبعــاد فهناك مثلا مــن البـــاحثين (Carver, Scheier&Weintraub,1989; Endler&Parker,1990; Koeske, Kirk&Koeske,1993) من يستخدم بنودا مثل: استهلاك الكحول، الأكل، التدخين كجزء من بعد التجنب أو الإنكار؛ في حين يستخدمها آخرون ضمن المواجهـــة المركـــزة علـــى الانفعـــال (Billings&Moos,1984; Latak,1986) **(Semmer, 1996, p71).**

لكن هذا الأمر لا يلغي ما لتصنيفها من فوائد، فهو يسهل إجراء البحوث حـــول أكثرهـــا فعالية في التكيف مع الإجهاد.

الجدول رقم13: بعض تصنيفات استراتيجيات المواجهة
(المصدر: Semmer, 1996, p71 ؛ إسماعيل، 2004، ص85؛ Yip&Rowlinson, 2006, p71)

العلماء	التصنيف
ميدنيك و زملاؤه Mednick&al 1975	– استجابات موجهة نحو المشكلة – استجابات موجهة نحو الدفاع – استجابات عصابية و ذهانية
موريس Morris 1982	– مواجهة مباشرة – مواجهة دفاعية
ماثني و زملاؤه Matheny&al 1986	– مواجهة وقائية – مواجهة قتالية
أندلر و باركر Endler&Parker 1990	– مواجهة موجهة مركزة المشكلة – مواجهة موجهة مركزة على الانفعالات – مواجهة بالتجنب
مارتن و زملاؤه Martin&al 1992	– استراتيجيات المواجهة الانفعالية – استراتيجيات المواجهة المعرفية
كوسكي، كرك و كوسكي Koeske, Kirk& Koeski 1993	– مواجهة بالتحكم – مواجهة بالتجنب
كوهين Cohen 1994	– التفكير العقلاني – التخيل – حل المشكلة – الفكاهة – اللجوء للدين – الانكار
زمباردو، فيبر Zimbardo&Weiber 1997	– مواجهة موجهة نحو المشكلة – مواجهة موجهة نحو الانفعال
جيناكوس Gianakos 2002	– مواجهة بالتحكم – مواجهة بالهروب

و عليه نورد فيما يلي عينة من التصنيفات التي تناولت استراتيجيات مواجهة الإجهاد:

تصنيف جاكلين باربانسي و آلان هورفيور J.Barbancey&A.Horvilleur 1988

يندرج هذا التصنيف ضمن المقاربة التحليلية لمفهوم المواجهة، حيث يرى هذان العالمان إمكانية تصنيف آليات الدفاع الموظفة لمواجهة الإجهاد –ولو شكليا– إلى صنفين هما:

* آليات دفاعية إيجابية (الدفاع بالمقاومة)

* آليات دفاعية سلبية (الدفاع بالهروب)

و حسب رأيهما يمكن اعتبار هذه الآليات سوية أو مرضية بالنظر إلى شدتها، لكنها تبقى– دون شك– الوسيلة الأقل ضررا للمواجهة.

1°. آليات الدفاع بالمقاومة:

لا يستسلم مستخدمو هذا النوع للعوامل المجهدة، بل يقاومون بأن يصيروا أكثر عدوانية إزاء المحيطين بهم، و تدخل ضمن هذا الصنف أنواع مختلفة من الآليات منها:

- **المقاومة بتضخيم الذات Hypertrophie du moi**

يكون صاحبها إما شديد الاجتماعية، حتى لا يبقى لوحده في مواجهة نفسه، كثير النفقات و المشاريع الكبيرة حتى يعجب الآخرون به، قد يلجأ إلى الكذب بهدف التفاخر ويصطلح على تسميته "**بالحيوي المنبسط le bon vivant extraverti**".

و إما يكون " **العملاق ذو الأرجل الطينية le colosse aux pieds d'argile** " يخفي حزنه وراء ظرفه و دعابته (شر البلية ما يضحك)، يميل إلى فلسفة الأمور أكثر من الرد عليها، مهمل لهندامه ونظافته كتعبير عن تهاونه وتقهقره.

- **المقاومة بالتسلط Lutte par la domination**

تتضمن استخدام إما **التعويض المفرط surcompensation**، فيكون الفرد متسلطا، سريع الغضب، قليل الصبر، صارما، غير متسامح، يشكل مصدر إجهاد للمحيطين به، نشيطا في حاجة للعمل لتحقيق طموحه، يعوض تعبه بالإكثار من الكحول أو التدخين، لكنه لا يحتمل الضجيج والروائح والأضواء.

و إما توظيف **عدم التعويض décompensation**، فلا يقبل هذا الفرد الفشل لأنه يفقده الثقة بنفسه، قد يعرض نفسه للخطر كنمط مفرط للاستجابات التكيفية، دائم الرغبة في السيطرة على المواقف التي تواجهه، في حالة استنفار دائم و على استعداد للمعارضة

وكنتيجة لذلك قد يتعرض لاضطرابات كارتفاع ضغط الدم، آلام معدية كإشـــارات علـــى تعبه.

• **المقاومة بالكلام العدائي Lutte par la parole agressive**

تشمل توظيف **الكف و الكتم l'inhibition et l'étouffement**، فيشكل الإجهاد لمـــستخدم هذه الآلية ضربة مباشرة تقطع النفس والكلام (تكتمهما)، فينطوي على نفسه، ويشكو من غصة في حلقه وضيق في تنفسه، يجتر أحزانه، قد تصل به الحالة إلى الإصابة بـــصمت لا إرادي.

أو توظيف **التقلب و التناقض la variabilité et le paradoxe** إذ يحاول صـــاحب هـــذه الآلية جذب اهتمام الآخرين بسلوكاته المتناقضة، كما أنه في حاجة إلى الاعتـــداء علـــى الآخرين بانفجارات كلامية و تعبيرات مختلفة.

• **المقاومة بالتحكم Lutte par le contrôle**

تشمل هذه الأخيرة آلية **الطموح و الإرادة l'ambition et la volonté** التي يتميز الفـــرد المستخدم لها بالطموح، والكبرياء، والرغبة في التحكم في كل المواقف، تغلب عليه صفة الإرادة، يطالب الآخرين بالانصياع لقراراته والأخذ برأيه مهما كان، شديد النشاط، يتحكم في نفسه إلى أبعد الحدود، يريد دائما أن يكون الأول والأحسن ويحقق ذلك لأنـــه غالبـــا ذكي جدا.

كما تشمل آلية **المرارة و الحصر المـــدمجين l'amertume et l' angoisse incorporées** ونادرا ما تكون هذه المقاومة مباشرة وعنيفة، حيث يكون صاحبها حقودا، لا يعبر عـــن خيبة أمله بالكلام، وإنما بالابتعاد والانعزال الذي يعاني منهما لأنه شديد الحساسية، كمـــا يعتبر ظهور اضطرابات سيكوسوماتية معدية-معوية على وجه الخصوص من التعبيرات عن خيبة أمله.

• **المقاومة بالاحتقار Lutte par le mépris**

التي تتضمن آلية **العبادة و صـــورة الـــذات le culte et l'image de soi** التـــي يـــشعر مستخدمها بأنه أحسن من الآخرين، ولا يحاول إخفاء ذلك، فهو متكبر يرغب دائما في أن يعجب به، فلا يقتنع إلا بالغالي والأحسن ليكون اللامع الظاهر، فتراه أنيقا متميزا وأحيانا مثيرا.

إضافة إلى آلية **الانحطاط المستحيل le déclin impossible** التي يعتبر الإجهاد بالنسبة لمستخدمها إهانة شخصية، يشكل خروجه من بؤرة الاهتمام والإعجاب أشد معاناته، غير أن الأذكياء منهم يعرفون كيف يجدون ميادين أخرى-غير المحاسن الجسدية- للحفاظ على هذا الإعجاب والاهتمام، ويمثل زوال القدرة على إعجاب الآخرين عند البعض إجهادا قد تنجر عنه استجابات انفعالية بإمكانها أن تسبب انهيارا عصبيا أو محاولة الانتحار.

- **المقاومة بالقسوة Lutte par la cruauté**

فيها يتم توظيف آلية **الوجه الشاذ face perverse** التي يستخدمها خاصة الأفراد الذين يعيشون في وسط عائلي واجتماعي مترد، ينتج عنه حرمان عاطفي وتربوي وخلقي فيواجه هؤلاء الأشخاص الإجهاد بالعدوانية، لذلك فهم أشرار يحبون الإيذاء.

كما تدخل آلية **الوجه الساخر face dérisoire** ضمن المقاومة بالقسوة، يتميز مستخدمها بقصور في النمو الجسمي والعقلي بسبب مرض أو جراء وسط عائلي مذل وكاتم للأنفاس، لذلك فاستجاباته ما هي إلا محاولات ساخرة وعنيفة أحيانا للتحرر لكن دون جدوى.

- **المقاومة بالنقد Lutte par la critique**

تتضمن آلية **العقلانية العدوانية la rationalité agressive** التي يتميز صاحبها بأنه متكيف جيد مع القواعد الاجتماعية من حيث سلوكاته وأفكاره، يتعجب من عدم سلوك الناس نفس سلوكه، لذلك فهو دائم النقد، يهتم بالمال ويجامل كثيرا، لكنه ينقلب سريعا إلى السخرية إذا ما عارضه الآخرون.

و تشمل أيضا آلية **القلق الأساسي l'anxiété fondamentale**، حيث يكمن وراء الواجهة المثالية لهذا الشخص شخص سلبي، متشائم، وسواسي، يخص أشخاصا معينين بالنقد اللاذع والشك، يطلب المساعدة والعناية، لكنه يبقى دائم الشك والريبة.

و على حدود الدفاع بالمقاومة و الدفاع بالهروب، هناك آلية **الكبت** التي من خلالها لا يستطيع الفرد أن يعبر عن مدى استيائه باستخدام كلام جارح، بل يكبت كل شيء، محاولا التحكم في نفسه و تجنب الانفجار الانفعالي(الذي قد يظهر أحيانا في شكل رمي الأشياء على

الآخرين)، فهو ثائر يقاوم نفسه أكثر مما يقاوم الآخرين، كما يلجأ إلى أعراض سيكوسوماتية(جلدية، تناسلية...) كمخرج.

2°. آليات الدفاع بالهروب:

يواجه مستخدمو هذا النوع من الآليات المواقف المجهدة بالهروب حفاظا على التوازن الشخصي، لكن الخطر يكمن وراء استحواذها على الفرد، فيبالغ في استخدامها، و بالتالي يصير أسيرا لها. و تظهر هذه الآليات في أشكال عديدة من الهروب منها:

- **الهروب في الخوف Fuite dans la peur**

قد تبدأ هذه الأخيرة **بالقلق التوقعي l'anxiété par anticipation**، حيث يكون الفرد مستعجلا، قليل الصبر، مندفعا، دائم الخوف من مداهمة الوقت، وليتجنب كثيرا من مخاوفه، فإنه لا يحب المصاعد ولا اكتظاظ المرور وخاصة الطرق السريعة والأماكن الفارغة، كما يخاف الارتفاعات وركوب الطائرة، يميزه الخوف من مغادرة البيت على الخصوص، يستجيب هذا الشخص لهذه المخاوف بالارتعاش وجفاف الحلق والقرحة.

و قد تنتهي الحالة إلى **الرهاب phobies**، حيث يصل الفرد إلى الخوف حتى من نفسه فيتوقع دائما الأسوأ(و إذا...و إذا...) إلى درجة تمنعه من أي استجابة أو سلوك، كثير الاعتقاد بالخرافات(كالفأل السيئ)، يتجنب كل المواقف التي يخافها كنظام دفاعي قد ينهار في أي وقت.

- **الهروب في الانتظار Fuite dans l'attente**

تشمل آلية **البحث العاطفي la quête affective**، حيث يكون الفرد في حاجة إلى إشباع عاطفي، يتصف بأنه خجول، هادئ، خائف، متلهف للعاطفة يحاول الحصول عليها من خلال إظهار سلبيته، قد لا يتوقف عن البكاء حتى يواسيه الآخرون ويخففون عنه، فينقلب مبتسما، يحب تقديم الهدايا حتى يحب أكثر، ولا يحتمل هذا الشخص الخصام مع أحد.

كما تشمل كذلك آلية **التبعية la dépendance**، التي بموجبها قد يبقى مستخدمها في مرحلة الطفولة، حيث الحماية والحب متوفرين، وذلك ليحمي نفسه من عوامل الإجهاد التي يشكل حرمانه من الحب أشدها، فصاحبها هو ذلك الطفل الملتصق بأمه، وهو ذلك

الراشد الذي يرفض – بسبب جبنه– القيام بمبادرات، وهو ذلك المسن الذي يعجل تنازله عن استقلاليته.

• **الهروب في الخضوع Fuite dans la soumission**

يكون مستخدمو هذه الآلية حذرين، قليلي الحيوية، هادئين، صبورين، مثابرين، بطيئين يخافون الطوارئ والتغيير(الأماكن، الأعمال، الأشخاص...) وخاصة الاضطرار إلى تحمل المسؤولية، في حاجة للشعور بالأمن والاستقرار لذلك يحترمون القوانين ويخضعون للطبقية وكذا للمحيطين بهم خاصة للسلطة الزوجية.

و بمرور الزمن يصبحون أكثر اكتئابا وقلقا وخوفا من كل شيء (فقدان الصواب الأمراض المعدية...)، قليلي الاهتمام والفضول، غير مبالين انفعاليا، قد يواجهون خطر تصلب المخ sclérose cérébrale.

• **الهروب في سلوك الفشل Fuite dans le comportement d'échec**

يتصف موظف هذه الآلية بأنه حساس وحنون، خيالي، غالبا ما يكون فنانا وذكيا جدا مثالي، كريم، يكره الضغوط والعنف، يحلم بعالم تحترم فيه الكائنات الحية، ويريد المشاركة في ذلك، لكنه لا يثق في نفسه كثيرا لذلك، يتهرب من مواجهة المواقف خوفا من الفشل، فهو في حاجة إلى التشجيع حتى ينجح.

يعتبر الفشل العاطفي، أو في علاقات الصداقة، أو في مشروع عقد عليه كل آماله مصدر الإجهاد الأكثر خطورة بالنسبة له، قد يواجهه بالهروب إلى الاكتئاب أو الإدمان.

• **الهروب في الصمت Fuite dans le silence**

من التثبيط حيث يشعر صاحبها بأنه غير محبوب، كما يتهم نفسه بأنه لا يحب أحدا يميزه الرفض: رفض الحب، الكلام، الجنس، المتعة...، لماذا؟ يجيب ما الفائدة! لا يؤمن بشيء، ولا بأحد، يواجه المواقف المجهدة بقمع انفعالاته و تثبيطها حتى لا يظهر بمظهر الضعف ولا يعاني.

إلى الانطواء والانسحاب، فينعزل(فهو لا يحب ولا يحب)، ولا يجرأ على الكلام في الجماعة، يشعر بالحزن والمرارة (لتأكده بأنه محتقر)، يعاني من التعب والشحوب، لا يشكو أبدا، فهو سجين نفسه.

• **الهروب في الاستدخال Fuite dans l'intériorisation**

مستخدم هذه الآلية يجتر ماضيه، يحاول دائما الوصول إلى الأسباب، لا يحب الكلام عما في نفسه إلا لمن يثق به كثيرا، يعاني من مشكلات اتصالية مع الآخرين، لكن هؤلاء يثقون به ويحكون له أحزانهم وهمومهم، بسبب قدرته الجيدة على الاستماع وكرهه للظلم يتجنب المشاركة في المناقشات أو قد يبالغ في ذلك. في مواجهة المواقف المجهدة يلجأ هذا الشخص إلى ماضيه الآمن، فهو يخاف المستقبل المليء بالمخاطر والأحزان انطواءه قد يعرضه للعديد من الأمراض كالسرطان.

• **الهروب في التملص Fuite dans l'évasion**

موظف هذه الآلية حساس للعوامل المجهدة فيزيقية كانت أم نفسية، فهو في حاجة إلى الانسجام الحسي والعاطفي لتخفيف قلقه. يواجه هذه الفرد الإجهاد بالتجنب أو اللجوء إلى الآخرين وقد يهرب للخيال والهوامات **(1988, pp84-92).**

➢ **تصنيف بنجمان ستورا J.Benjamen Stora 1990**

يصنفها هذا الأخير إلى قسمين هما:

1°. آليات الدفاع ضد الإجهاد اليومي: التي تتمثل في

- البحث عن المشاركة الاجتماعية التي يسعى إليها الفرد بهدف طمأنة وتهدئة مخاوفهم.
- تدعيم حب الذات عن طريق السعي في طلب رضا الآخرين بتبني موقف لمسلك ارتدادي طفلي.
- الضحك والبكاء والشتائم هي أسلوب لتفريغ التوتر سواء على حساب الفرد نفسه أو على حساب الآخرين.
- الغوص الانفعالي في سبات عميق أو غير مألوف كوسيلة للتصدي للضغوط وللحصول على بعض الراحة.
- البوح بالعواطف والاعتراف بالذنوب والصلاة تعتبر وصفات مجربة لتخفيف التوتر.
- عقلنة المشكلات يوفر بعض الارتياح، لكن يجب تفادي اجترار المشكلة في انتظار حل لها أو إعطاء تفسير مرض مؤقت، لكنه غير مرض لحقيقة الأحداث بنفس القدر.

- تفريغ الطاقة العدوانية الناتجة عن التعرض للإجهاد في العمل، لكن العمـــل كطريقـــة أخرى للكلام ينطوي على مخاطر أكبر من التفكير أو الكلام، الأمر الذي يشكل خطـــرا بالنسبة للأشخاص النشطين الذين لا يعبرون عن أنفسهم إلا بتصرفاتهم.
- يعتبر اللعب والعمل وممارسة الرياضة من الوســـائل المثاليـــة لإبطـــال الانـــدفاعات العدوانية.
- النشاط التخيلي يمكن من تخفيض الاحتقان العدواني أو امتصاصه، فكل شيء ممكـــن في الخيال من نقد وهجوم...الخ.
- تصريف التوتر بواسطة الجسد عن طريق الإفراط في عمليـــات كـــالتبول والتغـــوط والإكثار من الأكل والتدخين وتناول الكحول والإفراط من النشاط الجنسي أيضا.

2°. آليات الدفاع ضد الإجهاد الخطير:

عندما تفشل آليات الدفاع العادية، وتستمر التهديدات والاحباطات والصعوبات تـــستحث آليات دفاعية أكثر تعقيدا، بسط **كارل مينجر Karl Meninger** نموذجا لها خلال لقائـــه مـــع **جمعية التحليل النفسي الأمريكية** في الخمسينيات، وهي موزعـــة علـــى خمـــس مـــستويات كالآتي:

- **المستوى الأول:**

في حالة فشل الآليات الدفاعية العادية ينتج شعور بالإعياء بـــسبب الجهـــود المبذولـــة للتركيز الفكري ومحاولة الهيمنة على الذات، وبإخفاق القدرة على الـــتحكم بالـــذات يحـــاول الأفراد السيطرة على هذه الحالة والتعويض، فيضاعفون من تحفظهـــم وحيطـــتهم، ولـــذلك يستخدمون آلية الكبت للظهور بمظهر القوة، كما يحدث نقل لهجمات عدوانية في شكل نشاط مفرط، ويمعن الفرد في التعويض عن طريق استخدام طاقة أكبر في اجترار الأفكار وتكوين أحلام اليقظة، ثم تتيح استجابات جسدية كخفقان القلب، والقـــيء والإســـهال، واضـــطرابات النشاط الجنسي المصحوبة كلها بضيق نفسي، إزالة التوتر، لكنها تـــستهلك الطاقـــة فتـــسبب الإرهاق.

• **المستوى الثاني:**

تتميز آليات هذا المستوى بانفصال جزئي عن الواقع؛ أي أن الفرد ينسحب عن خط لدفاع متخل عن مبدأ الواقع من خلال:

- تغيرات داخلية لحالات الوعي كالإغماء وحالات النسيان...
- التحويل الذي يوجه –بموجبه– الفرد عدوانيته إلى موضوع بريء بدل الموضوع المسبب للتهديد والإجهاد.
- استخدام الرمز للتعبير عن العدوانية كالكلام والطقوس المختلفة، فلعن إنسان ما خير من قتله.
- الإدمان على الكحول أو المخدرات أو استغلال أي فرصة للخضوع لعمليات جراحية أو التعرض الواعي للأخطار.

و يشير **مييننجر** إلى أن آليات المستويين الأول و الثاني ظرفية و ليست مكتسبات ثابتة لكن في حالة تحولها إلى حاجة يومية، فإن بإمكانها أن تندمج في النظام النفسي وتظهر عندئذ كعنصر من بنية الطبع.

• **المستوى الثالث:**

يواجه الأفراد نموذجان من الأحداث التي تترك آثارا وهما أحداث تدوم فترة طويلة وأخرى عرضية آنية لكنها متواترة، فينشا عنها تصدع وتشوش للأنا تنجر عنه استجابات من العنف القاتل أو انفجارات الغضب الذي لا يلجم، وبإمكان هذا الأخير أن يرتد ضد الشخص ذاته، فينتهي بالانتحار أو تشويه الذات، أو قد ينعكس هذا التمزق الذاتي في شهوة جنسية حادة تظهر في حوادث الاغتصاب أو الانحرافات الجنسية.

• **المستوى الرابع:**

إذا كان التمزق الذي حدث للأنا من النوع الفوضوي الذي لا يمكن إصلاحه، فإنه يستخدم آلية الانفصال عن الواقع ليخلد للسكينة، فتضطرب العلاقات الشخصية، وقد يصل الوضع بالفرد إلى الهذيان والهلوسة، كل ذلك بهدف وقاية الجسم.

• **المستوى الخامس:**

في حالة استمرار الوضعيات المجهدة وفشل آليات المستويات الأدنى في الدفاع ضدها تؤدي الطاقة المدمرة، المصاحبة للضغوط بالكائن البشري-في آخر المطاف- إلى حدود النضوب والاستنفاذ فالموت **(ستورا، 1997، ص ص63-69).**

تصنيف فولكمان و لازاروس Folkman&Lazarus (1988)

يظهر هذا التصنيف من خلال أداة لقياس استراتيجيات المواجهة تم استخدامها بشكل واسع في دراسات عدة (Folkman&Lazarus, 1988; Gueritault-Chalvin&al, 2000; Haynes&Love, 2004)، هي استبيان أساليب المواجهة ways of coping questionnaire (WCQ). تتجلى المواجهة بموجبه في ثمانية فئات هي:

1°. المجابهة confrontive coping التي تتضمن الجهود العدوانية لتغيير الموقف المجهد مقترحة نوعا من العدائية والمخاطرة.

2°. الابتعاد distancing التي تصف الجهود المعرفية لفصل الذات والتقليل من قيمة الموقف.

3°. التحكم الذاتيself-controlling التي تشمل الجهود الموجهة نحو تعديل المشاعر والأفعال.

4°. البحث عن الدعم الاجتماعي social support seeking التي تتضمن البحث عن دعم معلوماتي، حقيقي وانفعالي.

5°. تقبل المسؤولية accepting responsibility التي تشمل التعرف على دور الفرد في المشكلة والمحاولة المستمرة لوضع الأمور في نصابها.

6°. الهروب والتجنب escape avoidance التي تصف المجهودات الفكرية والسلوكية الهادفة إلى الهروب من المشكلة أو تجنبها.

7°. التخطيط لحل المشكلة planful problem solving التي تتضمن الجهود المبذولة إراديا لتغيير الموقف، مقرونة بمقاربة تحليلية لحل المشكلة.

8°. إعادة التقييم الإيجابي positive reappraisal المتضمنة لخلق معنى إيجابي من خلال التركيز على النمو الشخصي.

و قد أعاد **تشان Chan** سنة 1994 فحص الخصائص السيكومترية لهذا الاستبيان، فأفضت نتائج دراسته إلى تقليص الفئات سابقة الذكر إلى أربعة فقط هي:

1°. حل المشكلة عقلانيا(تعديل لحل المشكلة بالتخطيط).

2°. الابتعاد الاستسلامي.

3°. البحث عن الدعم(نشأ عن دمج البحث عن الدعم مع التحكم الذاتي).

4°. التفكير السلبي(عبارة عن تحويل للهروب والتجنب)**(Yip&Rowlinson, 2006, pp71-72)**

تصنيف شيفر Schafer 1991

يعتبر نموذج شيفر من أهم وأشهر نماذج المواجهة، يقوم على ثلاث استراتيجيات هي:

1°. تغيير مصدر الإجهاد.

2°. التكيف مع مصدر الإجهاد أي تقبله والبحث عن طرق لمنع الإثارة الشديدة من خـــلال أنشطة كـــ:

- إدارة الحديث الذاتي.
- ضبط استجابة الإجهاد الجسدية (الاسترخاء).
- إدارة الأفعال (الإنصات الفعال، تأكيد الذات، الوضوح والصدق مع الذات، توظيف أسلوب مناسب للتواصل).
- الحفاظ على مصدات الصحة health buffers (كالتمارين الرياضية، والتغدية الجيـــدة الجانب الروحي...).
- استخدام موارد المواجهة المتاحة (الدعم الاجتماعي، المال، الخـــدمات المؤســـساتية الجماعية، الجانب الروحي...).
- تجنب الاستجابات غير التكيفية للإجهاد (استهلاك الكحول، المخـــدرات، التـــدخين الشراهة، الهروب، لوم الآخرين، الإفراط في المرح الصاخب...).

3°. تجنب مصدر الإجهاد (**شريف، 2003، ص ص75-76**).

⮰ تصنيف ريتشارد لازاروس R.Lazarus (84، 91، 93، 1997)

قام لازاروس بوضع نموذج يوضح به سيرورة المواجهة 1984(انظر المخطط رقم 24) انطلاقا منه تنقسم خيارات المواجهة لدى لازاروس، إلى:

1°. مواجهة مركزة على الانفعال Emotional Focus

تتمحور حول العمل على تنظيم الانفعالات المصاحبة للموقف المجهد، بحيث لا تعيق مسعى الفرد لحل المشكلة، حتى وإن كانت هذه الأخيرة غير قابلة للتحكم فيها. و تتضمن هذه الأخيرة نوعين من الاستراتيجيات:

أ. استراتيجيات سلوكية انفعالية:

منها الايجابي كممارسة التمارين الرياضية، تنمية الهوايات، اللجوء إلى الجانب الروحي، ممارسة بعض تقنيات الاسترخاء، استخدام وسائل الدعابة والضحك، اللجوء إلى الاهتمام الأسري والأصدقاء. وهي ما يطابق الاستراتيجيات الإيجابية المتبناة من طرف ضباط شرطة إطلاق السراح المشروط في دراسة Finn & Kuck 2003.

و منها السلبي من مثل قضم الأظافر أو الشفاه، هز الساقين أي التوتر المترجم جسديا، وهي مظاهر قد تتطور حسب **كوبر 91** إذا ما طالت مدة الإجهاد إلى الانغماس في التدخين، تناول الكحول، وربما المخدرات، أو الشره...

ب. استراتيجيات معرفية انفعالية:

تشمل تغيير معنى الموقف من خلال عادة تقييمه، إرجاء التفكير في المشكلة إلى حين، التعبير عن الانفعالات. إلا أن هناك –أحيانا– إدراكا سلبيا للمشاعر يرى كوبر أنه يقود إلى عدم تفريغ العاطفة من خلال كبح الانفعالات أو كبتها وتوظيف آليات التجنب والإنكار **(Atkinson&al, 2000, pp508-509)**.

2°. مواجهة مركزة على المشكلة Problem Focus

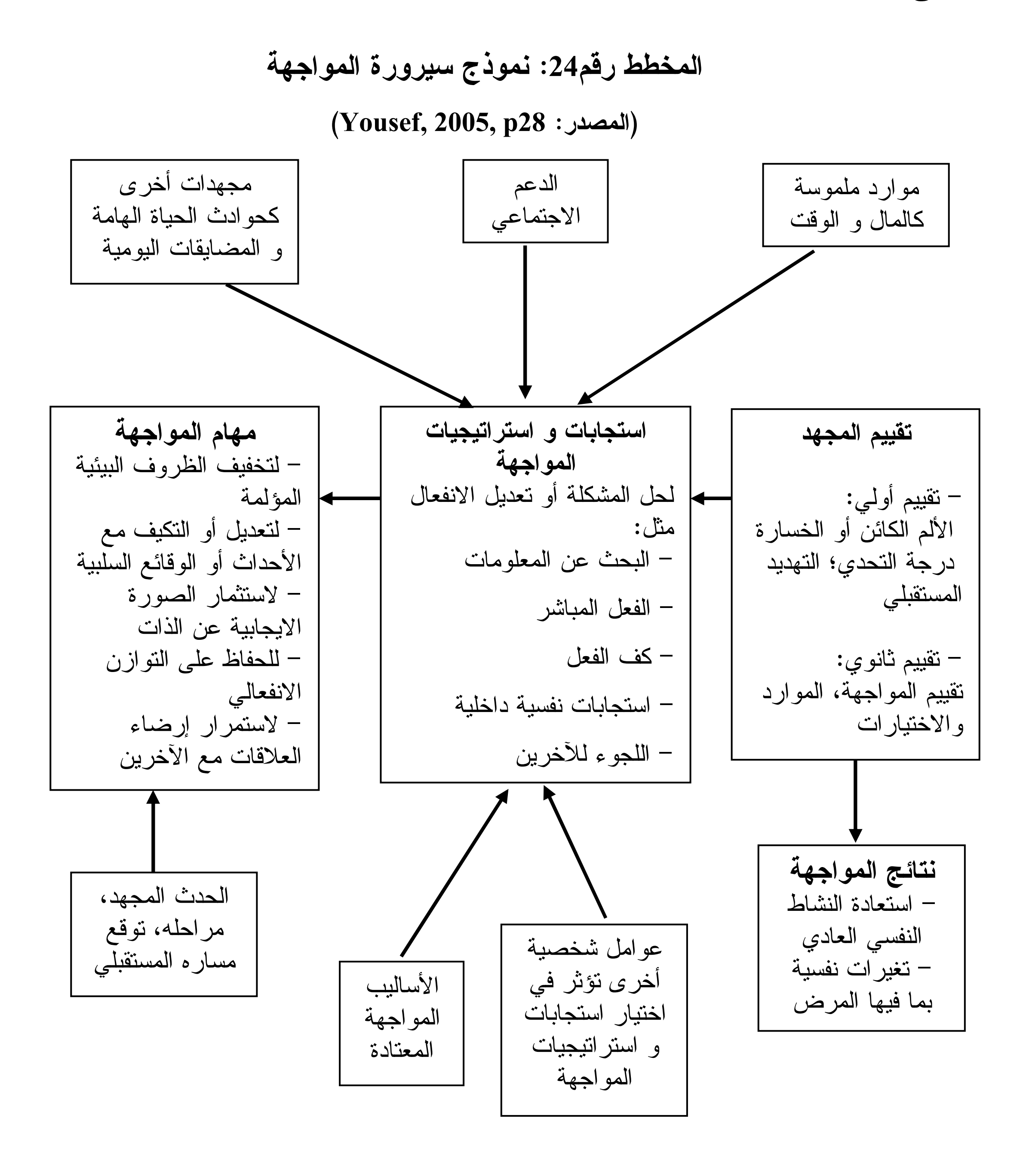
يوضحها قول شيفر 1992 من أنها " الجهود المبذولة من طرف الفرد و هو يحاول التعامل البناء أو الفعال مع مصادر الإجهاد، أو مع الموقف المجهد مباشرة " أي أن التركيز يكون فيها على المشكلة ذاتها. و من استراتيجيات هذا النوع من المواجهة يورد **كوستا** و**سومرفيلد Costa&Somerfield** 2001:

أ. استراتيجيات سلوكية في حل المشكلة:

تشمل السلوكات المتبعة من طرف الفرد بهدف حل المشكلة بشكل فعال، وذلك بضبط الموقف أو تجنبه أو الانسحاب منه كوضع عدة حلول للمشكلة واختيار أيها أكثر فائدة، ثم تنفيذه أو أخذ القرار بمغادرة العمل أو بالخضوع لمطالب الشريك...ومثال ذلك بعض الأساليب التي يستخدمها ضباط إطلاق السراح المشروط (Finn & Kuck, 2003) كأخذ عطل مرضية مرتبطة بالصحة العقلية، أو طلب التحويل، أو طلب إحالة مسبقة على التقاعد.

المخطط رقم24: نموذج سيرورة المواجهة

(المصدر: Yousef, 2005, p28)



ب. استراتيجيات معرفية في حل المشكلة:

تعتمد هذه الأخيرة وفق **بيك Beck** 2000 على الطريقة التي يفهم بها الفرد الحـــدث والتي تحدد الاستجابة الانفعالية له. تتضمن محاولات إدارة وضبط الطريقة التي يدرك بها الفرد الموقف المجهد؛ كاعتبار عدم النجاح في الحصول على وظيفة ما يعود إلـــى النقص في جانب مهاري معين، ومن ثم العمل على تقويته، أو تعديل مستوى الطمـــوح أو إيجاد مصادر أخرى للإشباع...(**Bernstein&al, 2000, p464**).

و على الرغم من أن دراسة تأثير المواجهة على صحة الفرد تعتبـــر صـــعبة التقيـــيم لأسباب منهجية (تكلفة الدراسات التنبؤية والفحوص البيوطبية)؛ إلا أن لازاروس و فولكمان يريان أن بإمكانها التأثير على صحة الفرد من خلال ثلاث طرق مختلفة:

- تكرار، شدة، ومدة الاستجابات الفزيولوجية، والعصبية–الكيميائية المرتبطة بالإجهاد إذا:
  - لم يستطع الفرد تحسين الظروف البيئية المجهدة أو عدم ملاءمـــة الاســـتراتيجيات المركزة على المشكلة.
  - لم يتمكن الفرد من تعديل الإجهاد الانفعالي في مواجهة حدث غير متحكم به.
  - انتهاج أسلوب مواجهة خطير (مثل ما يفعل الـــنمط أ: تنافـــسية، عدائيـــة، إدراك المواقف المجهدة كتحدي).
- التأثير المباشر والسلبي على الصحة، عندما تتضمن الإفراط في اســـتهلاك مـــواد ســـامة كالتبغ، الكحول، والمخدرات... أو حين تجر الفرد إلى ممارسة أنشطة خطيـــرة كالقيـــادة السريعة مثلا.
- بإمكان أشكال المواجهة المركزة على الانفعال أن تهدد الصحة، لأنها تعرقل تبني سلوكات متوافقة، فالإنكار أو التجنب قد يجعلان الفرد لا يدرك أعراضه أو يتأخر كثيرا في اللجوء للاستشارة (**Paulhan, 2003, pp116-117**).

أما فيما يخص اختيار نوع المواجهة فقد أشـــار لازاروس و فولكمـــان 1984 إلـــى أن الأفراد يميلون إلى الاعتماد على المواجهة المركزة على المشكلة عنـــدما تكـــون مطالـــب الموقف تبدو قابلة للتحكم فيها. أما في حالة العجز عن الـــسيطرة علـــى المـــشكلة، فـــإن المواجهة المركزة على الانفعالات تعد أكثر استخداما وأكثر نفعا.

لذا لوحظ انتشار استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة في المشكلات الأسرية ومشكلات العمل، في حين يكثر استخدام الاستراتيجيات المركزة على الانفعالات في مواجهة المشكلات الصحية **(شويخ، 2007، ص ص71، 74)**. كما يمكن لاستراتيجيات المواجهة أن تختلف باختلاف سياق الموقف المجهد، فتميل أكثر للنوع المركز على الانفعال في حال كانت الاستجابة الانفعالية قوية؛ ونحو النوع المركز على المشكلة فيما بعد **(Steptoe&Wardle, 1994, p340)**.

و ترتبط المواجهة المركزة على المشكلة بالتحكم المدرك (أي إدراك الفرد لقدرته على التحكم في الموقف) في حين ترتبط المواجهة المركزة على الانفعالات أكثر بالجانب الانفعالي من الإجهاد (أي المؤشرات الانفعالية للإجهاد) **(Compas&Orosan, 1993, p224)**.

أظهرت دراسات عدة وجود ارتباط دال بين نمط المواجهة المستخدمة وبين المخرجات السيكولوجية psychological outcomes؛ حيث ارتبطت استجابة المواجهة المركزة على المشكلة، التي تستدعي مجابهة المجهد وتعديله بأحسن المخرجات، خاصة في حالة إمكانية التحكم في الموقف المجهد. في حين استخدمت استراتيجيات كقبول المجهد أو إعادة تقييمه في حالة العجز عن التحكم أو السيطرة على الموقف خاصة. وارتبط توظيف تجنب أو إنكار المجهد بمخرجات متواضعة **(Brown&Ireland, 2006, p656)**.

و توصلت دراسة **وايد و زملاؤها Wade & al** 2001 حول استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى عائلات 103 أطفال أجروا عمليات جراحية على الدماغ و 71 طفلا على العظام، تم تتبعهم خلال السنة التي تلت إجراء الجراحة إلى ارتباط:

- التقبل acceptance بمستوى أقل من الشعور بالعبء، والإنكار بإجهاد أكبر لدى الفريقين.
- المواجهة النشطة بمستوى أكبر من الشعور بالإجهاد لدى فريق عمليات الدماغ فقط.
- استخدام الدعابة بتخفيض مستوى الإجهاد لدى فريق عمليات الدماغ فقط **(pp406-415)**.

كما وجد **هولهان و موس Holahan&Moos** 1990 عبر عدة دراسات طولية أنه من بين الأفراد الذين يواجهون مستوى عال من الإجهاد، يزداد احتمال الإصابة بالاكتئاب أو الأمراض الجسدية لدى الفئة التي تميل أكثر لاستخدام استراتيجيات التجنب avoidance مقارنة بالذين يميلون لاستخدام استراتيجيات المجابهة approach.

و أكدت أبحاث **مازلاش و زملاؤهـــا** 1996 وجود ارتباط دال بـــين الاحتـــراق النفـــسي وأساليب المواجهة؛ حيث يرتبط الانجاز الشخصي بأسلوب المواجهـــة؛ وتـــرتبط المواجهـــة بالتحكم على وجه الخصوص ارتباطا سلبيا بالاســـتنفاذ الانفعـــالي (**Yip&Rowlinson, 2006, p72**).

و في مجال الإجهاد المهني، أكدت دراسات تنبؤية كثيرة أجريت في منظمات صـــناعية (مثل:Israel&al, 1989; Ashford,1988) خطورة المواجهة المركزة على الانفعال أو المواجهة بالتجنب، حيث تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاكتئاب أو عدم الرضا المهني. في المقابل تبـــين من خلال دراسات أخرى (Bhagat&al, 1991; Rijk&al, 1998) أن المواجهة المركـــزة علـــى المشكل تشكل عموما عامل وقاية، يخفف من الأثر السلبي للمجهدات المهنية علـــى الـــصحة الجسدية و العقلية مثلا لدى المدرسين، والممرضات (**B-Shweitzer&Quintard, 2001, p234**).

أما فيما يخص علاقة استراتيجيات المواجهة بخصائص الشخصية، فقد برهنت دراســـة **شاير Scheier** 1986 التي قام بها على 291 طالبا جامعيا على أن هناك ارتباطا موجبا بـــين التفاؤل وتوظيف الاستراتيجيات المركزة على المشكلة، وارتباطا سالبا بين التفاؤل والإنكـــار والانسحاب والاستغراق في التعبيرات الانفعالية.

و وجد **هولهان و موسHolahan & Moos** 1986 أن الثقة بالنفس، والميل إلى اللامبـــالاة وعدم الاكتراث، وعدم استخدام الاستراتيجيات الاحجامية، وتوفر الدعم الاجتمـــاعي تعمـــل على حماية الأفراد من التبعات السلبية لمجهدات الحياة (**إبراهيم، 1994، ص ص102-103**).

و ذهبت دراسة كل من **كندلر Kendler**، **كـــسلر Kessler**، **هيـــث Heath**، و**نيـــل Neale** 1991 على التوائم إلى تحديد ثلاثة استراتيجيات عامة للمواجهة: حل المشكلة، اللجـــوء إلـــى الآخرين، والإنكار. أمكن تفسير حل المشكلة واللجوء إلى الآخرين بعوامل وراثية؛ في حين لم يظهر بأن للإنكار مكونا وراثيا، بل فسر بتأثير البيئة العائلية المبكرة (أسلوب الأبوين في التربية، التنشئة الاجتماعية، التعرض للمجهدات).

و لا تتأثر المواجهة بالموارد الداخلية للفرد كسمات الشخصية فقط، بـــل تتـــأثر أيـــضا بموارده الخارجية، التي تشمل الوقت، المال، التربية، طبيعـــة العمـــل ومركـــزه، الأطفـــال الأصدقاء، العائلة، وجود أحداث حياة إيجابية، وغياب مجهدات أخـــرى(**Taylor,1999, pp216-217**).

و على الرغم من أن **وايد و تافريس** **Wade&Tavris** يـــوردان مجموعـــة مـــن أنجـــع الاستراتيجيات في مواجهة الإجهاد يوضحها الجدول رقم 14؛ إلا أنهما يريان أن أي طريقـــة تؤدي إلى تخفيف الأعراض الفزيولوجية للإجهاد من ارتفاع لضغط الـــدم، وتزايـــد للتـــوتر العضلي، وتسارع لوتيرة التنفس...، يمكن اعتبارها استراتيجية ناجحة في مواجهة الإجهـــاد **(2000, p567)**.

كما يمكننا القول أن فعالية استراتيجيات المواجهة تتعلق بخصائص الموقف المجهد أيـــضا كمدة هذا الأخير، وإمكانية التحكم به؛ حيث يعتبر **ســـولس** و **فلتـــشر** **Suls & Fletcher** 1985 التجنب ناجعا على المدى القصير(من 0 إلى 3 أيام بعد الموقف المجهـــد)، والإســـتراتيجيات النشطة على المدى البعيد (ابتداء من أسبوعين)، كما تتيح المواجهة السلبية بالإنكـــار مـــثلا للفرد تجنب أن يطغى عليه الانفعال، وتسهل استيعابا نفسيا تدريجيا للواقـــع **(Paulhan, 2003, p116)**.

و عليه يبقى الأفراد الذين يملكون ذخيرة متنوعة من اســـتراتيجيات المواجهـــة، الأكثـــر نجاحا في حماية أنفسهم من التأثيرات السلبية للإجهاد **(Bee&Bjorklund, 2004, p351)**.

الجدول رقم 14: أنجع استراتيجيات مواجهة الإجهاد
(المصدر: Wade&Tavris, 2000, p567)

الفئة	أمثلة
استراتيجيات جسدية	الاسترخاء، التأمل، التدليك، التمرين
استراتيجيات موجهة نحو المشكلة	المواجهة المركزة على الانفعال للتخفيف من الانفعالات السلبية المواجهة المركزة على المشكلة كجمع المعلومات
استراتيجيات معرفية	إعادة تقييم المشكلة، التعلم من المشكلة القيام بمقارنات اجتماعية، تنمية روح الدعابة
استراتيجيات اجتماعية	الاعتماد على الأصدقاء و العائلة، مساعدة الآخرين

3/ مواجهة الإجهاد على مستوى المنظمة

إذا أرادت المنظمة تحسين نوعية خدماتها أي إنتاجها، فيجـــب عليهـــا أن تعمـــل علـــى تخفيض الإجهاد مهما كانت مصادره وذلك من خـــلال مختلـــف البـــرامج والاســـتراتيجيات المصممة لإدارته **(Beale, 2003)**.

في هذا الإطار طور **لوبلان و زملاؤه** **Pascale Le blanc & al** نموذجا، تركز بموجبه

التدخلات على ثلاث مستويات: المنظمة، المجال المشترك بين الفرد والمنظمة، الفرد. وتتطور وفق أربع مراحل: التشخيص، تدخلات أولية، تدخلات ثانوية، علاج، إعادة الإدماج (انظر الجدول رقم 15).

تهدف المرحلة الأولي إلى تحسين فعالية المنظمة، من خلال التركيز على:

- المراقبة وجمع المعلومات حول مؤشرات الإجهاد.
- التخلص أو التقليص من المجهدات، عن طريق تحسين محتوى العمل من حيث العبء والوقت و تحديد الأدوار...
- تطوير التسيير من خلال التربية الإدارية و التدريب الإداري.

الجدول رقم15: استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني
(المصدر: Le Blanc&al, 2000, p170 بتصرف)

مستوى التدخل	التشخيص	تدخلات أولية	تدخلات ثانوية	علاج	إعادة الإدماج
المنظمة	اكتشاف الإجهاد المهني	تحسين محتوى العمل و بيئته؛ تحسين توقيت العمل و مدته؛ تطوير التسيير؛ تسيير المسار المهني؛ دمج برامج الصحة	التنشئة التوقعية؛ تسيير الاتصال، اتخاذ القرارات والصراعات؛ تطوير التنظيم	تأسيس مصالح الأمن الصحة المهنيين؛ برامج مساعدة المستخدمين	توظيف خارجي
المجال المشترك فرد– منظمة	تحسين وعي الفرد	التدريب على تسيير الوقت؛ التدريب على مهارات التعامل مع الآخرين؛ بناء صورة واقعية عن العمل؛ تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الخاصة	مجموعات الزملاء للدعم التدريب و الاستشارة؛ تخطيط المسار المهني؛	إرشاد متخصص وعلاج نفسي	إرشاد فردي و مساعدة
الفرد	مراقبة ذاتية	الإدارة المعرفية للإجهاد؛ تحسين أسلوب الحياة	استرخاء؛ تقنيات معرفية- سلوكية		

- مساعدة الموظفين على التخطيط لمسارهم المهني من خلال وضع قواعد وإجراءات واضحة تغطي مجالات كالتوظيف، والانتقاء، وتوزيع المناصب، والترقية.
- دمج صحة الموظف ضمن الاهتمامات الكبرى للمنظمة من خلال تبني برامج تعنى بمراقبة ارتفاع ضغط الدم، التوقف عن التدخين، تخفيض الوزن، تخفيف آلام الظهر...

أما المرحلة الثانوية فتهدف لممارسة نوع من الوقاية الأرقى من خلال:

- تأسيس برامج تدريبية لبناء صورة أكثر واقعية عن العمل كأن تشمل إجراءات التوظيف تعريض المترشح لواقع مكان العمل قبل توظيفه النهائي.

- تطوير قنوات الاتصال بإنشاء نشرات دورية، وعقد اللقاءات؛ مما يساهم في تطوير نظام اتخاذ قرارات قائم على المشاركة، ويساعد على إدارة الصراعات.
- تبني برامج تطوير التنظيم، وهي برامج إرشادية تتضمن تقنيات متنوعة كمراقبة التغذية الراجعة، وتدريب فريق العمل وتطويره، تحتاج فيها المنظمة إلى خبراء من خارجها (عادة من الباحثين).

و يتضمن العلاج تأسيس مصالح في المنظمة تهتم بالصحة والأمن، تساهم في مقاومة الإجهاد بطريقة غير مباشرة من خلال:

- تنظيم جمع الملومات حول لإجهاد.
- تقديم إرشاد فردي متخصص، وخدمات إعادة الإدماج للموظفين ذوي المشكلات العقلية المرتبطة بالعمل.
- إجراء فحوص خاصة بطب العمل، الهندسة الأمنية، العوامل البشرية وعلم نفس العمل.

كما يشمل برامج مساعدة الموظفين التي تعينهم على تحديد وحل مشكلات الإنتاج المرتبطة بهم (صحية، عائلية، مالية، قانونية، انفعالية، إجهاد...)

و على المنظمة تقديم خدمات إعادة الإدماج لموظفيها، حتى من خلال مساعدتهم على إيجاد أعمال خارج المنظمة، في حالة لم تنجح إعادة الإدماج الداخلي(**Le Blanc&al, 2000, pp171-173**).

و يذكر **جمعة يوسف** مجموعة من استراتيجيات مواجهة الإجهاد في المنظمة هي:

- تصميم العمل و وصفه
- ديناميات الجماعة في مكان العمل
- توضيح الأدوار التنظيمية، وإدارة الصراعات
- مهارات جيدة في اتصال
- أساليب ناجعة في القيادة
- استراتيجيات سياسية فعالة
- مهارات اتخاذ القرارات
- تقنيات تطوير التنظيم

- مناخ تنظيمي داعم
- تخطيط وتطوير المسارات المهنية
- تلقي التغذية الراجعة
- مرونة
- بيئة فيزيقية جيدة في العمل (Yousef, 2005, p32).

نلاحظ أن هذه الاستراتيجيات تتداخل كثيرا مع ما ورد في نموذج **لوبلان**، مع تميز هذا الأخير باتباع تناول نسقي شامل.

خلاصة:

مهما اختلفت المقاربات التي تناولت سيرورة الإجهاد، إلا أنها تتفق على مكونات أساسية لا غنى عن التطرق إليها، حتى و إن اختلف مقدار التركيز عليها؛ فهناك مصادر تنشأ منها المجهدات خارجية كانت أم داخلية، وشخصية كانت أم مهنية أو اجتماعية أو اقتصادية...، تتفاعل هذه المصادر مع جملة من المتغيرات الوسيطة كالوراثة والجنس، والسن، ونوع التنشئة والعادات الثقافية، وطبيعة الشخصية والإدراك، والبنية الجسدية، والخبرة المهنية، ومستوى التعليم، والقدرة على تحمل الغموض وعلى التكيف مع التغير، والدافعية نحو العمل...الخ، لتتحدد بموجبها استجابات الفرد من حيث نوعها، وشدتها، و كذا استمراريته. وهناك تأثيرات عديدة تنتج منها النفسية، والسلوكية، والصحية، والتنظيمية... وشكلت هذه المكونات مؤشرات تم الانطلاق منها في تصميم مختلف الأدوات والوسائل الكثيرة التي تقيس الإجهاد. و لا يمكن أن يكون تناول الإجهاد متكاملا دون دراسة ما يتمخض عن الفرد من سلوكات على اختلاف أنواعها وتصنيفاتها، تهدف لمواجهة العوامل المجهدة، مشكلة عاملا معدلا لتأثيراتها.

الفصل الثـــالث: الشخصـية

تمـهيد

III. 1. تطور مفهوم الشخصية

III. 2. تعريف الشخصية

III. 3. مكونات الشخصية

III. 4. محددات الشخصية

III. 5. طرق قياس الشخصية

III. 6. وصف الشخصية

III. 7. علاقة الشخصية بالإجهاد

III. 8. أنماط الشخصية والإجهاد

III. 8. 1. نمطا بك Beck وزملائه 1983

III. 8. 2. أنماط التحليل التعاملي

III. 8. 3. بروفيلات شالفان Chalvin

III. 8. 4. الأنماط السلوكية

أولا: النمط أ Type A

ثانيا: النمط ب Type B

ثالثا: النمط ج Type C

خلاصـــــة

و كما سلف الذكر خلال تناولنا لمكون العوامل الوسيطة في سيرورة الإجهاد، فإن الشخصية بسمات وأنماطها تعتبر متغيرا هاما من الضروري عدم إغفاله لدى دراسة هذه الظاهرة؛ و عليه خصص هذا الفصل لتناول مفهوم الشخصية بالتفصيل كما يلي:

III. 1. تطور مفهوم الشخصية:

تشبه كلمة personality في الانجليزية وpersonnalité في الفرنسية، وpersonlichkeit في الألمانية الى حد كبير كلمة personalitas في اللغة اللاتينية التي كانت متداولة في العصور الوسطى، والأصل في هذه الكلمة يعود الى اللاتينية القديمة حيث كانت كلمة persona هي الوحيدة المتداولة لتدل على "القناع المسرحي" الذي استخدمه الممثلون في المسرحيات الإغريقية وتقبله الممثلون الرومان قبل ميلاد المسيح بنحو مئة عام.

و قد أشار **جيلفورد Guilford** (1959) إلى أن الممثل اليوناني كان يضع قناعا على وجهه يدعى "بيرسونا" يتحدث من خلاله ليضفي طبيعة الدور على نفسه وليكون من الصعب التعرف على الشخصيات التي تقوم بهذا الدور، فالشخصية ينظر اليها من حيث الانطباعات التي يعطيها القناع (**عبد الخالق، 1999، ص37**).

و من خلال كتابات **سيسرون Ciceron** (106-43 ق م)، ظهر أن كلمة بيرسونا بالنسبة لديه تحمل أربعة معاني على الأقل، تعود جذورها كلها الى المسرح:

- نظرة الآخرين للفرد (وليس كما هو في الواقع).
- الدور الذي يقوم الشخص في الحياة.
- الجمع بين الصفات الذاتية التي تجعل الفرد متوائما مع عمله.
- الصفات المميزة للشخصية وكذلك مرتبته (**الأنصاري، 1997، ص17**).

و لقد عرف مصطلح " بيرسونا " تطورا نتيجة تأثير اللغة اللاهوتية التي عمقت معناه، فبعد ظهور المجتمع الديني للأسكندرية (362 م) أصبح مصطلح بيرسونا مرادفا لمصطلحي " hypostasis " و" idoma " ومعناهما نواة الشخص والمبدأ الأساسي لوجوده

وسلوكه؛ وهو المعنى الذي يظهر من خلال أول تعريف للشخصية، وهو تعريف **بويس Boéce** (حوالي 500م) " الشخصية هي مصدر العقلانية الطبيعية في الفرد ".

كما أن الفلسفة الأكاديمية scholastique قد ساهمت في تطوير هذا المصطلح، حيث صار يدعى " personalitas " ، وهو المصطلح الذي تبناه الفلاسفة الألمان و قاموا بترجمته بـ "personlichkeit " و" personlichket "، حيث يعني" lich " الجسم ويعني " keit " الجوهر فالشخصية بهذا المعني (نقلا عن **Koch** 1960) إلهية وخالدة في الكائن، وهو ما يبرر الجانب غير الطبيعي في نظرة الفلاسفة الألمان للشخصية كـ**قوته Goethe**، **شيلر Schiler** و**كانت Kant** الذي يقول: " إن الشيء الذي يجعل الانسان يدافع عن نفسه (كجزء من عالم محسوس)...هو الشخصية لا غير، فهي الحرية والاستقلال عن كل ميكانيزمات الطبيعة ".

و نلاحظ من خلال ما سلف ذكره أن مصطلح بيرسونا قد عرف محطات عديدة شكلت سلسلة من التوسعات أو التحولات في الاستخدام، انتقل خلالها من اسم محسوس إلى اسم مجرد متعدد المعاني " personality " بدأ في بداية القرن العشرين بالولايات المتحدة الأمريكية، يعني جميع الخصائص الجسمية والنفسية للفرد (**هوبر وعشوي، ص ص13-14**).

أما كلمة " شخصية " في اللغة العربية، فقد ورد في لسان العرب أنها من " شخص " وهو:

- جماعة شخص الانسان و غيره، وهو سواد الانسان تراه من بعيد، و كل شيء رأيت جسمانه فقد رأيت شخصه حيث يعكس هذا المعني الجانب المادي (الفيزيقي) للإنسان.
- كل جسم له ارتفاع و ظهور، و المراد به إثبات الذات فاستعير لها لفظ الشخص وهو المعني الذي يعكس انتقالا من المعني المادي إلى المعني المعنوي (**عبد الخالق، 1999، ص36**).
- و جاء في المنجد في اللغة و الأعلام أن الشخصية "هي صفات تميز الشخص من غيره، فيقال: فلان لا شخصية له، ليس فيه ما يميزه من الصفات الخاصة (**عثمان، 2002، ص42**).

و مر مفهوم الشخصية من حيث كونه موضوعا للبحث في علم النفس بمراحل يمكن حصرها في خمس تتلخص فيما يلي:

- مرحلة ما قبل 1930 التي تميزت بظهور كتب مؤثرة في تاريخ الشخصية.
- مرحلة ما قبل الحرب العالمية الثانية: واكبت هذه الأخيرة عصر الثورة الاجتماعية وظهور أول نظرية علمية للشخصية (نظرية ألبورت).
- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية: ازدهرت فيها حركة بناء المقاييس الموضوعية والاسقاطية وطرق البحث الأخرى في مجال دراسة الشخصية ومن أشهرها: CPI.،MMPI ، PF-16, EQI
- المرحلة المعاصرة من 1970- 1980: التي تم خلالها إعادة النظر في أساليب تقويم الشخصية وظهور طرق البحث الموضوعية السلوكية.
- المرحلة المعاصرة من 1980- 1990: التي تميزت بظهور طرق البحث الموضوعية السلوكية، وكذا بإعادة النظر في أساليب تقويم الشخصية، فقد ظهرت مناهج جديدة للبحث في الشخصية نتيجة نقد **ميشيل Mischel** ومنها منهج التجميع، منهج تكرار العقل، ومقاييس التقدير (**الأنصاري، 1997، ص ص19-20**).

III. 2. تعريف الشخصية:

تتعدد تعريفات الشخصية وتختلف بتنوع الخلفيات النظرية والمنهجية، وعلى ذلك فعددها يناهز الخمسين (50) تعريفا، مما جعل **م.هوطو M.Huteau** يرى فيها مفهوما عاما و فارقيا differentielle لا يمكن تناوله تناولا شاملا إلا في ضوء مرجعية إيديولوجية أو ابستمولوجية معينة (**Doron & Parot, 1998 ,pp 534-535**).

لكن وعلى الرغم من هذا التعدد، يمكن أن تصنف تعريفات الشخصية تصنيفات عدة فمنها ما يقسمها إلى:

- تعريفات تهتم بالشكل و المظهر الخارجي الموضوعي.
- تعريفات تهتم بالمكونات الداخلية و تركز على المفاهيم أو الأساسيات.

و منها ما يميز بين:

- تعريفات ترى في الشخصية مثيرا أو منبها.

- تعريفات ترى في الشخصية استجابة.
- تعريفات ترى في الشخصية متغيرا وسيطا بين المثير والاستجابة.

و منها ما يعد تعريفات كلية أو تكاملية أو تدرجية، أو مؤكدة على التوافق، أو على تفـرد الشخصية (**القـذافي، 2001، ص ص12-13**). و سنعتمد بالأساس على التصنيف الذي بموجبه ينظر إلى الشخصية كمثير أو كاستجابة أو كمتغير وسيط في تناولنا لتعاريف الشخصية.

III. 2 .1. الشخصية كمثير:

تنظر هذه الفئة من التعريفات إلى الشخصية على أنها مثير أو منبه أي مؤثر اجتماعي في الآخرين، وهي إذ تركز على المظهر الخارجي للفرد وقدرته على التأثير في الآخـرين فإنها تذكر بالمعني الأصلي للقناع أو الغطاء الخادع persona (**عبد الخـالق، 1999، ص42**). و يعكس هذا الاتجاه، ما يرد في كثير من الكتب من أوصاف كوصف العقاد لشخصية أبي بكر الصديق بقوله:

" كان أبو بكر في جملة ما وصفوه به أبيض تخالطه صفرة، وسيما، غزير شعر الـرأس، خفيف العارضين، ناتئ الجبهة، غائر العينين..." (**القذافي، 2001، ص13**).

و تقع ضمن هذه الفئة مختلف التعاريف القائمة على نظريات الأنماط أو قسمات الوجه أو مقاييس الجمجمة، ومن بينها تعريف **جيلفورد** 1959 الذي يرى أن " الشخـصية هـي ذلـك النموذج الفريد الذي تتكون منه سماته " (**المرجع الـسابق، ص14**). مركزا بـذلك علـى مبـدأ الفروق الفردية.

و يشير **سيد غنيم** 1975 إلى المشكلات التي يثيرها تعريف الشخصية بوصفها مثيرا منها:

- الإشارة إلى جوانب معينة فقط من حياة الفرد.
- الإفضاء إلى تمييز خطير بين درجات أعلى أو أدني من الشخصية من حيـث التـأثير الاجتماعي.
- ليس من الضروري أن يقوم الناس بملاحظة الفرد حتى تصبح له شخصية.

و سانده في ذلك **ستاجنر Stagner** 1974 حين يلفت الانتباه إلى أن تطبيق مثل هذه التعاريف حرفيا في البحث العلمي، يجعل لكل شخص عددا غير محدود من الشخصيات فسوف يراه كل من أمه وزوجته ورئيسه في العمل وأصدقائه بطرق مختلفة إضافة إلى أن تعريف الشخصية بإعتبارها مثيرا يجعل دقة الأحكام مستحيلة **(عبد الخالق، 1999، ص 43).**

III. 2. 2. الشخصية كاستجابة:

تحاول هذه الفئة من التعاريف التغلب على مواطن القصور في الفئة الأولى، فمن خلال تعاريف كتعريف **واطسن Watson** 1930 " إن الشخصية هي مجموعة الأنشطة التي يمكن اكتشافها عن طريق الملاحظة الفعلية للسلوك لفترة كافية تمكن من إعطاء معلومات دقيقة وثابتة... بمعنى آخر فإن الشخصية هي الناتج النهائي لأنظمة عاداتنا " **(عثمان، 2002، ص ص43-44).**

و تعريف **جريفت Grifiths** 1936 " الشخصية هي مجموعة الصفات التي يتصف بها الفرد والناتجة عن عمليات التوافق مع البيئة الاجتماعية، وهي تظهر على شكل أساليب سلوكية معينة للتعامل مع العوامل المكونة لتلك البيئة " **(القذافي،2001، ص17).**

و كذا تعريف **ر.دورون R.Doron** 1998 الذي يرى في الشخصية تلك " الوحدة الثابتة و الفريدة لمجموع السلوكات " **(Doron& Parot , 1998, p 685).**

و يحاول مناصرو هذه الفئة وصف الشخصية بأنها الأنماط السلوكية المتعددة (تعبيرات ملامح الوجه، إشارات جسمية، أساليب انفعالية، طرق تفكير...) التي يستجيب بها الفرد للمثيرات التي يتلقاها.

و تعتبر هذه المجموعة من التعاريف أكثر موضوعية من المجموعة الأولى، باعتبار إمكانية استخدامها في البحث العلمي، فإذا ما تم الاتفاق على الاستجابات التي تكون الشخصية أمكنت دراستها وتصنيفها وتحليلها وقياسها**(عطية مهنا في ع.الخالق، 1999، ص ص43-44).**

و انطلاقا من أن العلم يهدف إلى الإيجاز في الوصف والإقتصاد في عدد المفاهيم فإن تعريف الشخصية بوصفها استجابة، قد يصل إلى درجة من العمومية والشمول قد تغطي جوانب أكثر مما يمكن التعامل معه في الواقع.

III- 2- 3- الشخصية كمتغير وسيط:

بعد اتضاح أن الظواهر الداخلية لا تقل أهمية عن تلك الظواهر التي يمكن ملاحظتها وتأكد علماء النفس من وجوب أن يشمل علم النفس دراسة ما يتم بين المثير والاستجابة من سيرورات بينية وما يرتبط بها من أنساق نفسجسمية؛ تم تعديل المعادلة الأساسية التي كانت:

م (منبه) ←——— س (استجابة)

فصارت: س = د (م × ك)

حيث يشكل ك(خصائص الكائن العضوي) متغيرا وسيطا يساهم في تحديد نوع الاستجابة و شدتها **(حنفي و آخرون 2002، ص24).**

و من هنا جاء تفضيل بعض العلماء لتعريف الشخصية على أنها متغير وسيط أمثال:

- **جوردن آلبورت Gordon.Allport 1937**

الذي يرى في الشخصية ذلك " التنظيم الدينامي للأنساق النفسجسمية في الفرد، التي تحدد تكيفاته الخاصة مع البيئة " وفي نص أحدث(1961) استبدل آلبورت عبارة " تكيفاته الخاصة مع البيئة بعبارة " خصائص سلوكه وفكره ".

و في شرحه لهذا التعريف، يشير إلى أن الشخصية ليست مرادفة للسلوك أو النشاط... وإنما هي الشيء القائم وراء أفعال الفرد **(Hansenne,2003, p15).**

- **هانس أيزنك Hans.Eysenck 1960**

الذي يعتبر أن "الشخصية هي ذلك التنظيم الثابت والقائم إلى حد ما، لطباع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه، والذي يحدد أساليب توافقه مع بيئته بشكل مميز" **(ibid, p15)** حيث تشير الطباع إلى جهاز السلوك النزوعي (الإرادة، الخلق)، والمزاج إلى السلوك الوجداني، والعقل إلى السلوك المعرفي، وبنية الجسم إلى التكوين الجسمي من حيث الشكل والبنية العصبية والغدية **(الأنصاري، 1997، ص19).**

- **أحمد محمد عبد الخالق 1996**

الذي يعرف الشخصية بأنها " نمط سلوكي مركب ثابت إلى حد كبير، يميز الفرد عن غيره من الأفراد، ويتكون من تنظيم فريد لمجموعة من الوظائف والسمات والأجهزة المتفاعلة معا والتي تضم: القدرات العقلية والإنفعال والإرادة، والتركيب الجسمي الوراثي، والوظائف الفيزيولوجية، والأحداث التاريخية الحياتية، التي تحدد طريقة الفرد الخاصة في الاستجابة، وأسلوبه المميز في التكيف مع البيئة " **(المرجع السابق، ص19).**

فأنصار هذه الفئة من التعاريف يعتبرون الشخصية وحدة موضوعية متفاعلة مع البيئة المحيطة بها، وكذا تنظيما داخليا يحدث التكامل بين كل أفعال الفرد، ويمكن من تفسير مظاهر السلوك المختلفة للفرد **(عبد الخالق، 1999، ص47).**

وهناك من التعاريف ما يشكل تركيبا بين الفئات الثلاث سالفة الذكر كتعريف كل من **بول ماسين P.Mussen و مارك روزنوايج M.Rosenweig** اللذان يريان في الشخصية أنها:

- الأنماط السلوكية والعوامل الثابتة المميزة للأفراد والثقافات والجماعات.
- البني والتنظيمات الخاصة بالعوامل المذكورة أعلاه.
- العلاقة القائمة بين الأنماط السلوكية والعوامل الثابتة من جهة، وبين مختلف الحالات الشعورية التي يمر بها الفرد، إضافة الى العوامل الخارجية من جهة أخرى **(القذافي، 2001، ص18).**

و يلاحظ من خلال هذا النوع من التعاريف اعتبار الشخصية نسقا ثابتا يتكون من المثيرات والاستجابات والمتغيرات البيئية التي تتفاعل فيما بينها لتميز الفرد أو الجماعة أو الثقافة المعينة.

و في هذا السياق برزت تعاريف مماثلة لكنها تميل لاستثناء أن يشمل معنى الشخصية الجوانب المعرفية لسلوك الفرد (ذكاء، قدرات، معارف) كالتعريف الذي ورد في القاموس الأساسي لعلم النفس le dictionnaire fondamental de psychologie والذي يعتبر الشخصية " مجموع ما يميز طريقة الفرد في السلوك والاستجابة لمختلف المواقف من خصائص وجدانية، وانفعالية، وديناميةعامة وثابتة نسبيا ".

و في أغلب الحالات، لا يشمل هذا المصطلح الجوانب المعرفية للسلوك (ذكاء، قـدرات ،معارف) بل يخص الجوانب الوجدانية، الانفعالية الدينامية **(Bloch&al, 1997, p927)**.

و هي الفكرة التي ذكر **نوربار سيلامي N.Sillamy** أنها من بين ثلاث نقاط يتفـق عليهـا السيكولوجيون حول مصطلح الشخصية، فهو:

- يتعلق بالجوانب غير المعرفية للشخـصية أي الانفعـالات، والإرادة، ولـيس الـذكاء والقدرات.
- يخص السلوك.
- لا يرتبط بالاستعدادات المتغيرة نسبيا **(1983, p 508)**.

و من خلال ما تم تناوله من تعريفات، وفي ضوء ما سطر للبحث الحالي مـن أهـداف، يمكننا استخلاص أن الشخصية من أهم العوامل التي تحدد طبيعة سلوك الفرد فـي مختلـف المواقف، وبالتالي فهي أيضا من أهم المحددات لطبيعة وشدة التأثيرات الناتجة عن التعرض للمواقف المجهدة، وهو الأمر الذي يعكس بعضا من أهمية تناول موضوع البحث والمتمثلـة في إمكانية التنبؤ باستجابات الأفراد للمواقف المجهدة عن طريق الإلمـام بمـا تتميـز بـه شخصياتهم.

III. 2. 4. مصطلحات قريبة من مصطلح الشخصية:

من المصطلحات التي تتداخل مع مصطلح الشخصية مصطلحا: الطبع والمزاج.

- **الطبع Character**

يترجم هذا المصطلح في معظم المراجع العربية بـ " الخُلق "على الرغم من أن ذلـك ليس إلا معنى واحدا من معانيه. وهناك من المؤلفين من يرادفـون بـين مـصطلح الطبـع والشخصية، كآلبورت الذي يرى " أن الطبع هو الشخصية عندما ننظر إليه بمنظور أخلاقـي تقويمي، أو هو خصائص الشخصية التي يمكن تقويمها تبعا لمجموعة من المعايير الحضارية أو الأحكام الخاصة بالقيم السائدة في المجتمع ".

في حين هناك من يرى أن الشخصية مصطلح عـام يـشمل الطبـع ومكونـات أخـرى فالمظهر الإرادي والجوانب الأخلاقية في الطبع هي التي تميزه عن الشخصية التي تشمل كل هذا.

كما يستخدم مصطلح " الطبع " في علم النفس المرضي للدلالة على " مجموعة الاضطرابات والسلوك غير التكيفية، يتميز بأنه متأصل لدى الفرد طوال سنين حياته " و تتراوح بين الطبع التسلطي، والدوري، والقهري، والاضطهادي، إلى السلوك السيكوباتي، والعدواني **(عبد الخالق، 1999، ص ص49-51)**.

- **المزاج Temperament**

دخل هذا المصطلح إلى اللغة الإنجليزية في العصور الوسطي بتأثير من نظرية الأخلاط الأربعة التي وضعها **أبوقراط Hyppocrate**، ثم استخدم كمرادف للشخصية، وهو استخدام في طريقه إلى الزوال.

و المزاج لدى آلبورت 1937 هو الطبيعة الانفعالية المميزة للفرد، ويشمل مدى قابلية الاستثارة الانفعالية، وقوة الاستجابة المألوفة وسرعتها لديه، ونوع الحالة المزاجية السائدة عنده، ومدى تقلب هذه الحالة وشدتها ويفصل **أحمد عزت راجح** سنة 1970 في ذلك مشيرا إلى أن المزاج هو مجموعة الصفات المميزة لطبيعة الفرد الانفعالية ومن بينها:

- درجة تأثر الفرد بالمواقف التي تثير الإنفعال (سطحي/عميق، سريع/بطيء)
- نوع الاستجابة الإنفعالية (قوية/ضعيفة، سريعة/بطيئة)
- ثبات حالاته المزاجية أو تقلبها.
- الحالة المزاجية الغالبة على الفرد (المرح/الانقباض، الاهتياج/التجهم)

و يذكر أن المزاج يتوقف في المقام الأول على عوامل وراثية كحالة الجهازين العصبي والغدي، كما يتوقف على عملية الأيض، وعلى الصحة العامة للفرد **(المرجع السابق، ص ص51-53)**.

III. 3. مكونات الشخصية:

يمكن اعتبار مكونات الشخصية عوامل تؤثر في الشخص نفسه وبالتالي في سلوكاته وطبيعة علاقته بالآخرين، ومنها الداخلي والخارجي والوراثي والمكتسب ويرى آلبورت 1969 أن الأساس الذي تقوم عليه الشخصية يتكون من مجموع العوامل الوراثية التي يولد بها الفرد، وتتكون مما يلي:

- **عوامل مشتركة** بين كل الأفراد من النوع الواحد وتتعلق بالمحافظة على الحياة كالمنعكسات reflexes والدوافع drives وعمليات التوازن الداخلي Homeostasis وهي عمليات مرتبطة بالجهاز العصبي و تتم بشكل لا إرادي.
- **عوامل وراثية** تتعلق بجنس الفرد ولونه وتركيبه العام، وحجمه، وطباعه المزاجية وغيرها.
- **الإستعداد** للقيام بعمليات تكوين الارتباطات والبنى، أي الاستعداد للتعلم **(القذافي، 2001، ص26)**.

و يشير **لازاروس Richard Lazarus** 1969 إلى وجود ثلاثة عوامل رئيسة تحدد شخصية الفرد، وتظهر هذه العوامل بشكل أو بآخر في جميع النظريات المعروفة في مجال الشخصية بصفة عامة وهي:

الدوافع:

يذكر الدافع في نظريات الشخصية تحت أسماء عدة منها: الحافز، والحاجة والرغبة... على أن كل هذه المفاهيم وما شابهها تعني شيئا واحدا وهو وجود نوع من الضغط يؤثر في الفرد للقيام بسلوك ما، وقد توجد في صورة عضوية أو وجدانية.

عامل السيطرة:

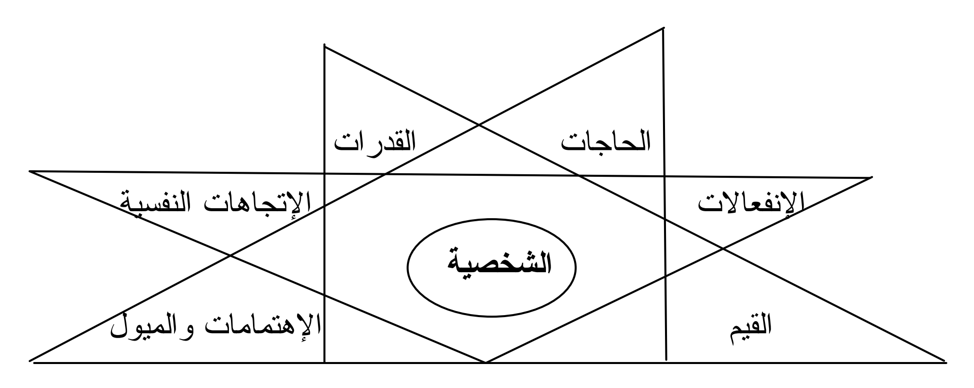
بمعنى أن سلوك الفرد منظم وهادف نتيجة وجود جهاز للتنظيم العصبي، مكون من مراكز وشبكات عصبية تتحكم في أي نشاط وتنظمه سواء كان حركيا أو فكريا أو انفعاليا.

عامل التنظيم:

يوجد تنظيم داخلي للسلوك، يسمح بإشباع حاجات معينة، و يرجىء بعضها في حين يمنع تلبية أخرى. كما ينسق بين مكونات الشخصية المتعددة بحيث تعبر عن وحدتها **(القذافي، 2001، ص ص27-29)**.

أما **أحمد ماهر** 2003، فيوضح من خلال المخطط رقم(01) أن الشخصية تتكون من المكونات التالية: القيم، والإنفعالات، والحاجات Needs، والقدرات، والاتجاهات النفسية والإهتمامات والميول **(ماهر، 2003، ص178)**.

المخطط رقم01: مكونات الشخصية
(المصدر: أحمد ماهر، 2003، ص 178)



و تتجه النظرة القائمة على الطب النفسي إلى تحديد العوامل المكونة للشخصية في:

- **الوجدان:**

يطبع الوجدان الشخصية بطابعه، فهو يلعب دورا رئيسيا في عمليات كالتعلم والإدراك، فالفضول، والاهتمام والمزاج ماهي إلا متفرعات للوجدان.

و يلاحظ في دراسة الحالات الوجدانية، وجود علاقة متشابكة بين العوامل الخارجية كنوع الإثارة، وحدتها، وديمومتها... و بين العوامل الداخلية الخاصة بكل فرد، و بحالته المزاجية، حيث يمارس كل عامل تأثيره الخاص ويتحكم بشكل ما في تحديد الحالة المزاجية التي تعقب الإثارة، و بذلك يمكن فهم لماذا يؤدي التعرض لنفس المجهدات إلى استجابات وتأثيرات مختلفة (**النابلسي،1989، ص ص71، 73**).

- **المعرفة:**

تمثل نفسيا على أنها القدرة على وعي المعلومات التي يحويها الحقل العقلي champ mental في لحظة ما، وهي الطريقة التي تنظم وفقها المعلومات بشكل يمكن استخدامها للتكيف مع البيئة، وتعتمد المعرفة على ملكتين أساسيتين هما:

أ/ الفهم: كناية عن استقبال المعلومات الجديدة، وتحليلها، ومقارنتها بالخبرات الأصلية.

ب/ التعلم: يعتمد على ثلاثة عوامل هي:

- الجهازالعصبي المركزي الذي يحدد مدى إمكانيات التعلم ومدى قابلية التطور.
- البيئة التي ينشأ فيها الطفل من حيث الظروف العائلية والمادية...
- العمر الذي يتم خلاله التعلم.

التصور:

يعتبر بمثابة حالة ذاتية للوعي، ويتجسد على شكل صور واضحة ومحددة للأشياء أو للأحداث التي شهدها الشخص سابقا، والتي لم تستقبلها حواسه بشكل موضوعي. على أن بعض العلماء من بينهم **جاينش Jaensch** يعتبرونه القدرة التي يتمتع بها بعض الأشخاص على تجديد رؤيتهم للأشياء التي كانوا قد رأوها سابقا.

وظائف توجيه و تكامل السلوك:

يعتمد توجيه وتكامل السلوك على ثلاث وظائف هي: الإنتباه، والذاكرة، والخيال.

العمليات المؤدية إلى ترابط السلوك:

وهي أربع تتمثل في: التفكير، واللغة، والذكاء، والإرادة **(المرجع السابق، ص ص84، 85، 87، 94، 97، 99)**.

III. 4. محددات الشخصية:

يتأثر بناء الشخصية وتطورها بمجموعة من العوامل والمتغيرات يمكن تصنيفها في عوامل تكوينية، وعوامل بيئية.

III. 4. 1. العوامل التكوينية:

تشمل هذه الأخيرة المؤثرات التالية:

أ/ المؤثرات الوراثية:

تنتقل الخصائص الوراثية عبر الجينات التي تحملها الصبغيات، فمباشرة بعد اندماج الحيوان المنوي بالبويضة يتحدد جنس الجنين بالزوج الثالث والعشرين من الصبغيات (XX أوXY)، وتحدد البقية خصائص أخرى كلون العينين ولون البشرة، وشكل الجسم، والاستعداد للإصابة ببعض الأمراض وغيرها **(الداهري وآخرون، 1999، ص23)**.

و يشير **آيزنك** 1982 – في هذا المقام– إلى " أن العوامل الوراثية مسؤولة عن ثلثي الاختلافات المسجلة بين الأبعاد العامة للشخصية "، في حين تقدر دراسات حديثة (Loehlin1992, Plomin1994) نسبة هذا التأثير بـ40% **(Pervin&John, 2005, p207)**.

و قد قام عدد من باحثين بحساب القابلية لتوريث معامل الذكاء، فقدره كل من **نيومان**، و**فولزنغر**، و**غريمان** 1937 بين 65% و80%، وقدره **بارت Burt** و**هوارد Howard** 1957

بين 77% و 88%، وذلك باستعمال اختبارين مختلفين.

و على الرغم من التشابه الكبير الذي لوحظ بين التوائم الحقيقية المدروسة من حيث القدرات العقلية إلا أن هذا التشابه أقل فيما يخص السمات، ويتنوع حسب السمات المدروسة والنتائج أقل وضوحا وتقاربا؛ وهو ما يدعو إلى القول بأن العوامل الوراثية تلعب دورا جوهريا في تطور الذكاء والمزاج Tenperament ودورا أقل أهمية فيما يخص القيم، والمثل، والمعتقدات. و من الانفعالات التي يعتبرها السيكولوجيون(1994, 1993, 1992 **Ekman** و **Izard** 1991,1994) فطرية أي تلعب فيها الوراثة دورا مهما هي الانفعالات الأساسية كالغضب، والحزن، والخوف، والاشمئزاز **(ibid, 2005, pp9-10)**.

و في هذا السياق توصلت دراسات استخدمت تقنيات من مثل: استبيان المدرسة العليا للشخصية High School Personality Questionnary الذي أعده **كاتل Cattel**، قائمة المزاج Temperament Schedule الذي أعده **ثيرستون Thurstone**، و استبيان كاليفورنيا للشخصية CPI إلى نتيجة لخصها **لارسيبو Larcebeau** 1973 في أن هناك ثلاث سمات- تختلف تسميتها حسب الأداة المستخدمة- تبدي في معظم البحوث تركيبا وراثيا وهي:

- الطاقة الحيوية (النشاط، الحيوية، البهجة).
- قوة الأنا ←—— ——→ الميل العصابي
- الانبساط ←—— ——→ الانطواء

و قد استخلص **فندنبرغ** أن الشخصية تحوي تراكيب وراثية لكن الدراسات التي أجريت في الموضوع لا تسمح بصياغة قائمة واضحة ولا تحديد أهميتها النسبية **(هوبر وعشوي، 1995، ص114-117)**.

و حول تأثير العوامل الوراثية في اضطرابات الشخصية قدم **ليشي بانك** 1974 ولأول مرة مقالا يحوي نتائج عينة ممثلة للعصابيين درسهم خبراء في ميدان التشخيص النفسي التحليلي، وأتبعت ببحوث طويلة، فيما يلي بعض منها:

- العوامل الوراثية تتدخل:
  - في تطور الاضطرابات العصابية.
  - كمحددات جزئية لأعراض العصابات الخاصة(احباطات، اضطرابات الاتصال

والسلوك) ولبعض مجموعات الأعراض(الاضطرابات الإحباطية بالمعنى العام الاضطرابات من النمط اللفظي، اضطرابات السلوك من النوع العدواني) وفي تحديد بنية الطبع العصابي.

- لوحظ غياب التحديد الوراثي لمجموعة الأعراض الآتية:

- الأعراض الوظيفية اللفظية.
- المظاهر الجلدية: الربو، الحساسية.
- أعراض عصابية في الجهاز القلبي- الدموي.
- أوجاع الرأس.
- اضطرابات حركية.
- الاضطرابات في الوظيفة الجنسية (**المرجع السابق، 1995، ص 118**).

و من التطورات العلمية التي ظهرت في مجال الوراثة مؤخرا ما يسمى بالهندسة الوراثة(Genetic Engineering) و هوعلم يعتمد على فكرة أن ذكاء الفرد و صفاته الشخصية يمكن أن تورث و يمكن التأثير و لو جزئيا على الصفات الوراثية، أي أنه بالإمكان التحكم في سلوك الفرد و تغييره (**ماهر، 2003، ص189**).

ب/ المؤثرات البيولوجية:

دور الجنس:

تعتبر دراسة الاختلافات بين الجنسين من أهم المواضيع المتناولة في علم النفس الفارقي، والجنس من أهم العناصر في تحديد الشخصية فمثلا من حيث:

- **الوظائف الحس-حركية:** تمتاز الإناث عن الذكور في مجال الإدراك بالقدرة على تمييز الألوان والإدراك السريع للتفاصيل، في حين يمتاز الذكور عن الإناث في المجال الحركي بالقوة العضلية، وسرعة الحركات الواسعة ودقتها، والإناث عن الذكور في خفة(مهارة) الأصابع.
- **الوظائف العقلية:** تميل الإناث للحصول على نتائج أفضل في الاختبارات اللفظية واختبارات الذاكرة البصرية، والذكور في الاختبارات غير اللفظية.

- **الوجدان والاتجاهات و الميول:** لدى الذكور ميل للسلوك التسلطي والعدواني ومنذ الطفولة يميل الذكور للأشياء في حين تميل الإناث للعلاقات الاجتماعية كما تميل أعراض العصابية كقضم الأظافر، ومص الأصبع للظهور لدى الفتيات أكثر من الفتيان، وعتبة الألم أكثر انخفاضا لدى الإناث...

(Delay&Pichot, 1990, pp 318-319).

دور السن:

تختلف بنية شخصية الفرد من مرحلة عمرية لأخرى، وتعزى هذه التغيرات في جزئها الأكثر إلى النضج البيولوجي لمجمل البنى الجسمية وللجهازين العصبي والغدي لذلك تلعب بعض المراحل التي يمر بها الفرد دورا هاما كمرحلة البلوغ، واليأس.

دور الهرمونات:

يظهر تأثير الهرمونات في سلوك الفرد ووظائفه التكيفية جليا عند وجود مرض أو نقص في إفراز إحدى الغدد. و من أمثلة ذلك ما يلي:

- الإفراط في إفراز هرمون الغدة الدرقية يؤدي إلى أعراض كالاهتياج، وقلة النوم بينما تؤدي قلة إفرازه إلى حدوث النوام somnolence، والتعب، وعدم الكفاية العقلية.
- يؤدي اضطراب إفراز الأنسولين الذي يفرزه البنكرياس إلى أعراض كالإغماء والخلط الذهني، والرؤية المزدوجة، وحتى حدوث النوبات أو التشنجات؛ وفي الحالات الشديدة قد يكشف الفرد عن أعراض بارنوية، أو يعاني من حين لآخر نوبات تشبه النوبات الذهانية (**لازاروس و غنيم، 1980، ص ص164،166**).

و لا تؤثر الهرمونات في السلوك مباشرة، وإنما من خلال البنيات الفزيولوجية التي تحدد السلوك، إضافة إلى أن هذا التأثير يتوقف على متغيرات أخرى، يعتبر السياق المعرفي من أهمها، فالسلوك العدواني مثلا لا يرتبط بالتأثير الوحيد للأدرينالين، ولكن حسب التأويل الذي يعطيه الفرد للمثير(**هوبر وعشوي ،1995، ص98**)، وهو الأمر الذي يدعو إلى تناول العوامل الأخرى في تحديد الشخصية والسلوك.

III. 4. 2. العوامل البيئية:

تتعلق العوامل البيئية التي تلعب دورا مهما في تكوين الشخصية بمجموعة من البنى تشمل العائلة، والمدرسة، والنادي، والدين، واللغة، والنظام السياسي، والاقتصادي والمهنة، والثقافة... و كل ما يعايشه الفرد ضمن هذه البنى من مواقف يمكن أن تؤثر على وظائفه السيكولوجية، فهي تؤثر في ما يتعلمه وكيف يتعلمه، وكيف يدرك ويحكم على البيئة والأحداث التي تشملها، وفي اللغة التي بها يصف ويتصور الأحداث، وفي دوافعه والطريقة التي يتوافق بها مع مطالب الحياة، ومشاعره تجاه الآخرين، والطريقة التي يعيش بها الاستجابات الانفعالية ويعبر عنها **(لازاروس و غنيم، 1985، ص177).**

و يذكر **نعيم الرفاعي** 1987 أن وجود الطفل مع أسرته يحتل مكانة هامة في تكوين شخصيته، ويعود ذلك إلى أنها أول ما يلقاه حين ولادته وبداية أولى تواصلاته مع البيئة مشكلة بذلك الإطار المرجعي الأول الذي من خلاله يفهم الطفل نفسه ويبني ذاته، إضافة إلى مدى إقامته الطويلة في كنفها، والعوامل العاطفية التي تربط بينه وبين أفراد أسرته.

كما يشير **أحمد زكي صالح** أن طبيعة الحياة الأسرية تؤثر في بناء الشخصية من خلال:

- الحالة الاقتصادية للأسرة.
- شمل الأسرة (تواجد كل الأعضاء معا أو لا).
- المعاملة التي يتلقاها الفرد داخل الأسرة **(عثمان، 2002، ص46).**

و فيما يخص هذه الأخيرة يذكر **لاورونس بيرفين Lawrence Pervin** و **أوليفر جون Oliver P.John** 2005 أن أي سلوك أبوي يؤثر على نمو شخصية الطفل وتطورها حيث يؤثر الآباء في سلوك الأطفال من خلال:

- سلوكهم الخاص، فهم يخلقون مواقف تتطلب من الطفل سلوكا معينا فمثلا الإحباط ينتج العدوانية.
- تشكيلهم لنماذج يمكن للطفل تقمصها.
- إثارة بعض السلوكات دون الأخرى.

كما تؤثر علاقة الطفل بأقرانه في نمو شخصيته، فالخبرات التي يعيشها معهم خارج العائلة تفسر تأثير البيئة في الشخصية أكثر من الخبرات التي يختبرها داخل الأسرة فمجموعة الأقران تعد وسيلة للتنشئة الاجتماعية من خلال جعله يتقبل قواعد سلوكية جديدة و يمر بتجارب يكون لها التأثير الدائم في نمو شخصيته **(pp11-12)**.

و إلى جانب الأسرة، تعتبر الطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد من العوامل المؤثرة في طبيعة الشخصية، فهاهما **لا نغنر Langner** و **مكايل Mechael** 1963 يؤكدان من خلال بحث قاما به أن النتائج " لا تترك مجالا للشك في أن مستويات الطبقة الاجتماعية تبرز خصائص نفسية و أنماط خاصة حتى و إن كان هناك بون كبير بين تركيب الطبقات " **(هوبر و عشوي، 1995، ص135)**؛ فالطبقة الاجتماعية تساعد في تحديد مركز الفرد، ودوره، ومسؤولياته، وامتيازاته، وهي العوامل التي تؤثر في إدراك الفرد لذاته، وللآخرين، وبالتالي في إدراك المواقف والاستجابة لها**(Pervin&John, 2005, p10)** فهي –إذن– لا تؤثر فقط في التفاعل الاجتماعي بين الأشخاص بعضهم بعضا، بل وتؤثر أيضا تأثيرا قويا في خصائص الشخصية كالدوافع، والقيم، وأساليب الحياة والطرق التي يرى الناس بها أنفسهم **(لازاروس وغنيم، 1985، ص193)**.

كما تتضمن العوامل البيئية كل ما يؤثر على الشخصية من عادات، واتجاهات وتقاليد، وقيم، ومعايير، ونظم، وأعراف، بل وكل الجماعات التي ينخرط فيها الفرد كالنادي والمدرسة، والمسجد، وأبناء الجيران إضافة ألى ما تتوفر عليه البيئة من غذاء و ما يسودها من ظروف جغرافية ومناخية، و ما يسود المجتمع من فلسفات **(عثمان، 2002، ص ص46-47)**. فالشخصية وثيقة الصلة بالمحتوى الثقافي الذي ينشأ فيه الفرد يستمد منه طريقة تحديد حاجاته ووسائل إشباعها، ويؤثر في طريقة تعبيره عن مختلف انفعالاته، وفي علاقاته بالآخرين وكذا في تحديد ما هو مسل وما هو محزن، وفيما يعتبره صحيحا أو خاطئا **(Pervin&John, 2005, p10)**.

و كخلاصة لما سبق ذكره، يمكننا القول أن كلا من العوامل التكوينية والعوامل البيئية تتفاعل مع بعضها في تشكيل شخصية الفرد، وذلك على الرغم من اختلاف الاتجاهات النظرية في تحديد وزن كل منها. و بذلك فالشخصية ليست نتيجة بيولوجية فقط أو اجتماعية

فقط، وإنما هي مجموع الاستعدادات الفطرية والاستعدادات المكتسبة بتأثير من التربية وتفاعلات الفرد في محيطه، وخبراته.

III. 5. طرق قياس الشخصية:

يعتمد الباحثون على مجموعة متنوعة من الطرق والأساليب لقياس الشخصية أو البحث في مجالها، فيما يلي تناول لبعض منها:

III. 5. 1. المقابلات Interviews

تتميز المقابلات بكونها ملاحظة بالمشاركة، اعتمد عليها السيكولوجيون لجمع البيانات عن شخصية الأفراد سواء في المجال العيادي، أو المهني، أو التربوي.

و هي أنواع، حرة تتيح للمفحوص حرية التعبير عما يرغب فيه، ويتابع الفاحص سير ذلك مثيرا تارة وملاحظا تارة أخرى. و قد تكون مقننة تقدم فيها نفس الأسئلة بنفس الترتيب في كل مرة. وهناك من العلماء من يجرب مقابلات الحاسوب التي يستجيب فيها المفحوص لمجموعة من الأسئلة التي تمت برمجتها في الحاسوب **(دافيدوف، طوب وآخرون، 2000، ص151)**.

تفيد المقابلات في التعرف على عدد كبير من صفات الفرد وخصائصه، كأفكاره ومشاعره، وأسلوبه اللغوي، وطلاقته التعبيرية، وحساسيته اتجاه مواضيع معينة وصراعاته ومخاوفه... إضافة إلى تاريخه الشخصي، وهي أوجه من الشخصية لا يمكن ملاحظتها مباشرة، وقد لا يفصح عنها ما لم يثق المفحوص في الفاحص.

غير أن اعتماد المقابلات يواجه مشكلات عدة، فالمعلومات التي تستقى مثلا من التقارير الذاتية قد لا تكون دقيقة، إضافة إلى إمكانية عدم تمثيل العينة المختارة لسلوك الفرد ما لم تجر عدة مقابلات مع نفس الشخص. وتتعرض المقابلة – باعتبارها تفاعلا بشريا – إلى تأثير الفاحص على سلوك المفحوص والعكس بالعكس. كما تعتمد فعاليتها على مهارة القائم عليها سواء في الحصول على المعطيات أو تفسيرها **(لازاروس وغنيم، 1985، ص ص233-234)**.

III. 5. 2. الاستبيانات Questionnaires

يشمل الإستبيان مجموعة من الأسئلة أو العبارات التقريرية التي تقدم مطبوعة غالبا يطلب من المفحوص الإجابة عنها بنفسه كتابة غالبا، ضمن فئات معينة (نعم، لا، أوافق، لا أوافق ...)؛ يدور مضمون استبيان الشخصية حول بعد أو أبعاد من الجوانب الوجدانية الانفعالية أو خاصة بالسلوك في المواقف الاجتماعية، يجيب عليها المفحوص انطلاقا من معرفته لمشاعره وانفعالاته وسلوكه الماضي أو الحاضر، وتقدر درجات الاستبيان وتفسر بطريقة موضوعية سلفا.

و تنطلق استبيانات الشخصية من افتراض علاقة بين سمات الشخصية التي يسلم بوجودها و بين عملية الإجابة على أسئلة/عبارات الاستبيان، وهو الافتراض المرتبط بافتراضات ثلاثة يوردها **ستاجنر** فيما يلي:

- **السمات المشتركة:** وهي تراكيب متشابهة في أساسها –على المستوى الكيفي وليس الكمي– لدى جميع الأشخاص، وهي قابلة للتدرج، أي أن سمة الإتزان الإنفعالي مثلا مشتركة بين الجميع لكنها تختلف كميا من فرد لآخر.
- **الطبيعة الكمية للسمات:** تختلف بموجبها السمات بين الأفراد من حيث الكم وليس الكيف، وتقدر كميا عن طريق جمع عدد المؤشرات التي تدل عليها.
- **العلاقة بين التركيب الداخلي:** تعكس درجة الفرد على الإستبيان بعضا من خصائصه الذاتية أي جانبا من تركيبه الداخلي **(الأنصاري، 2000، ص ص301–303)**.

و تتميز استبيانات الشخصية كقائمة مينوسوتا متعدد الأوجه (MMPI) ومسح جيلفورد– زيمرمان للمزاج GZTS، واستبيان عوامل الشخصية الستة عشر 16PF بأن تطبيقها سهل وغير مكلف، وكذلك هو تصحيحها، كما أنها موضوعية أكثر من الأساليب الإسقاطية يصل فيها تأثير التفاعل بين الفاحص والمفحوص حده الأدنى، وتمكن من الإحاطة بجوانب عديدة من الشخصية **(ياسين، 1981، ص 515–516)**.

لكنها و رغم ذلك تواجه نقدا كبيرا من أهم جوانبه:

- تأثير تغير صياغة البنود.

- تحديد الإجابات في فئات محدودة، وإمكانية تفسير المفحوصين لها بطريقة مختلفة.
- تنوع العوامل التي تؤثر في الاستجابة.
- أثر **بيرنام Barnum** الذي يشير إلى استخدام الاستبيانات عبارات و أوصاف رشيقة تروق الشخص.
- نقص استبصار المفحوص ومعرفته بنفسه.
- تأثير الحالة المزاجية الراهنة و الخبرات الحديثة **(Pervin&John, 2005, pp51-52)**.

III. 5. 3. مقاييس التقدير Rating Scales

تعتمد هذه الوسيلة في قياس الشخصية على وضع رتبة رقمية، أو معدل كمي، لسمة معينة، أو لسلوك معين عن طريق قيام الفاحص(الذي قد يكون هو نفسه المفحوص) بتقدير الدرجة التي تنطبق على المفحوص، من بين عدة درجات يتضمها مقياس متدرج.

و لقد ازداد الاهتمام بمقاييس التقدير كإحدى نتائج نقد **وولتر ميشيل Walter Michel** لطرق قياس الشخصية، فإمكانية اشتراك مجموعة من المحكمين أو الملاحظين في إعطاء صورة عن شخصية فرد معين، ومن ثم استخراج متوسط أحكامهم، يقلل من

التحيز، وكذا يؤخذ بوصفه مؤشرا لمدى ثبات سلوك الشخص، أو لثبات تقديرات الملاحظين.

و تتخذ مقاييس التقدير في قياس الشخصية أشكالا متعددة كمقاييس التقدير الرقمية ومقاييس التقدير البيانية، ومقاييس التقدير المعيارية، ومقاييس التقدير ذات الاختيار المقيد. و يعتبر مقياس هاملتن للإكتئاب Hamilton Rating Scale for Depression (HRSD)، و مقياس هاملتن للقلق Hamilton Anxiety Rating Scale (HARS) من مقاييس التقدير.

وعلى الرغم من توسع استخدام مقاييس التقدير منذ مدة غير قصيرة للبحث في مشكلة عمومية السلوك مقابل موقفيته، وما تتمتع به من مزايا، إلا أنه يعاب عليها:

- غموض أسماء بعض السمات المطلوب تقديرها.
- غموض وحدات القياس ودرجاتها و عدم وضوح الفروق بين كل درجة والتي تليها.
- التعدد الكبير لبدائل الإجابة.

- في حالة عدم إتاحة الفرص الكافية لملاحظة المفحوص، يميل الفـاحص إلـى أن يمـلأ الثغرات بطريقة أو بأخرى مما يتيح الفرصة لتأثير الهالة.
- الأخطاء التي يتعرض لها الفاحص من أثر الهالة، وخطأ النزعة المركزية، وخطأ التساهل وخطأ التشدد... (**الأنصاري، 2000، ص ص400-423**).

III. 5. 4. قوائم الصفات Adjective Check Lists

تقدم فيها قائمة من الصفات، ويطلب من المفحوص تحديد ما إذا كانت كل صفة تميـزه أو لا، ويمكن أن يستخدم الفرد قوائم الصفات لوصف نفسه أو لوصف فرد آخـر يعرفـه جيدا.

و من أمثلة قوائم الصفات: قائمة الصفات لـ: **جـوخ Gough** 1952، وقائمـة الـصفات المزاجية Mood Adjective Check List لـ **فنست نوليس F.Nowlis** 1965، قائمـة الـصفات الوجدانية المتعددة Multiple Affect Adjective Check List (MAACL) لـ **مارفن زوكرمـان و برنارد لوبين Zuckerman&Lubin** 1965 و قائمة سمات الشخصية الكويتيـة لـ **بـدر الأنصاري** 1997، و قائمة سمات الشخصية المصرية لـ **عبد اللطيف خليفة** و**شعبان رضوان** 1998 (**المرجع السابق، 2000، ص ص438-490**).

و باعتبارها مرتبطة ارتباطا وثيقا باللغة، فإن نتائجهـا قـد تتـأثر بـالثراء اللغـوي للمفحوص، و بطبيعة الصياغة اللغوية المستخدمة (**فصحى، دارجة منطقة معينة، لهجة**).

III. 5. 5. الاختبارات الموضوعية الأدائية للشخصية Objective Personalty Performance Tests

يعرفها **كاتل** 1964 بقوله " ذلك الاختبار الذي يقاس فيه سلوك الفرد للاستدلال على شخصيته دون أن يكون واعيا بإمكانية تأثير سلوكه في التفسير". و يمثل هذا النوع من الاختبارات موقف تنبيه يمكن إعادته بدقة، مع طريقة دقيقة ومحددة مسبقا في تقدير الإجابة لا يخبر بها المفحوص. تشمل هذه الاختبارات تشكيلة واسعة، قسمها **بدر الأنصاري** إلى أربعة أقسام هي: المقاييس الفزيولوجية، المقاييس النفسية الحركية، مقاييس التعلم والتذكر، والمقاييس الإدراكية المعرفية (**الأنصاري، 2000، ص ص498 -538**).

و يعتبرها كثيرون مـلاذا من الخطأ الإنساني في التقديـرات، فهـي-حسب **آيزنك**-

" تصل إلى طبقات أساسية وجدلية Constitutional في تنظيم الشخصية، لا تصل إليها الاستبيانات ولا الطرق الإسقاطية "، ويغطي مجالا أوسع في الشخصية من الاستبيانات.

غير أن البعض يرى بألا ننخدع بهذه الصور البراقة، حيث يأسف جيلفورد من أن هذا النوع من الإختبارات لم يذهب في السنوات الأخيرة أبعد مما ذهب إليه، كما أن هناك نقصا في الإعداد للطرق الإحصائية الأكثر تعقيدا(**المرجع السابق، 2000، ص ص540-541**).

III. 5. 6. الطرق الإسقاطية:

تقوم الطرق الإسقاطية على فرضية أن الفرد حين يستجيب للإختبار يكشف عن نزعاته، ومشاعره، ومخاوفه، وانفعالاته، وخبراته، وآلامه، كما يكشف عن القوة المحركة لشخصيته (**عباس، 1997، ص06**). و يرجع ذلك إلى قدرة هذه الطرق على سبر أغوار الدوافع، وبالتالي الكشف عن المحددات العميقة، والتي لا يمكن الكشف عنها بوضوح من خلال الحديث المباشر (**ماكوفر، ليلة، 1987، ص20**).

أساسها تقديم منبه غامض غير محدد للمفحوص، كبقع حبر، جمل ناقصة أو كلمات... ومطالبته بتأويله وإعطائه معنى، فتعكس استجابات المفحوص، دوافعه، وحاجاته الخاصة، و نزعاته، وإدراكاته وتفسيراته الذاتية (**لازاروس وغنيم، 1985، ص242**).

و قد صنف **لندزي** الطرق الإسقاطية على أساس نمط الاستجابة المطلوب من المفحوص إلى خمسة فئات هي: طرق التداعي، طرق التكوين، طرق التكملة، طرق الاختيار أو التكملة، الطرق التعبيرية (**ياسين،1981، ص ص534-535**).

و رغم ما تتميز به الطرق الإسقاطية، إلا أن هناك من العلماء أمثال **أناستازي Anastasi** يرون أن:

- تقدير الدرجات وتفسير الاستجابات فيها يعكس خصائص الفاحص (توجهه النظري، الفروض المقبولة...) أكثر مما تكشف عن ديناميات شخصية المفحوص.
- نقص البيانات المعيارية في معظمها أوعدم كفايتها يجعل تفسير الإستجابات يعتمد على الخبرة الإكلينيكية للفاحص، وهو معيار معرض للعديد من النقائص.
- ثبات الطرق الإسقاطية بطريقة الإتساق الداخلي منخفض، ويمثل حساب ثبات إعادة التطبيق مشكلة خاصة، لذلك يعد ثبات القائم بتقدير الدرجات أمرا مهما فيها.

– فشلت بحوث كثيرة في البرهنة على صدق الطرق الإسقاطية حيث استخرجت معـــاملات صدق منخفضة لها (**الأنصاري، 2000، ص ص651–655**)*.

6.III. وصف الشخصية:

تتعدد الوظائف النظرية أو العملية لنظريات الشخصية، إلا أن أهمها بشكل عـــام هـــي العمل على وصف الشخصية. فإذا اعتبرت هذه الأخيرة كتنظيم دينامي للجوانب المعرفيـــة، والعاطفية والدافعية، والفيزيولوجية، والمورفولوجية للفرد، أمكن وصفها من زوايا مختلفة.

فقد نهتم أساسا بطبيعة هذا التنظيم وبنيته من حيث خطوطه العريضة مشتركة بين كل الأفراد، ونتدرج هرميا إلى أن نصل إلى خصائص تميز الفرد عن باقي الأفراد.

و قد نوجه الوصف نحو تناول تحليلي يتم ضمنه تقدير وتحليـــل العناصـــر المميـــزة للشخصية، كما يمكن – انطلاقا من الاختلافات الفردية الملاحظة– العمل علـــى تـــصنيف الشخصيات في فئات نمطية تسهل الوصف، والمناحي الثلاثة متكاملة (**Delay&Pichot, 1990, p 325**).

و يقترح **غرومان Graumann** 1960 تبعا **لكـــار و كنـــسبري Carr&Kinsbury** 1938 أربعة طرق لوصف الشخصية و هي:

الطريقة الشفهية:

تتناول هذه الأخيرة " **الحدث** " وأفعال الفرد موضوع الوصف باعتبـــار أن الأشـــخاص يختلفون في سلوكاتهم حتى ولو في نفس الوضعية. مثال: " **س** يدخل القاعة، يحي يفكـــر في السؤال المطروح، يعرض المشكل ويجيب على الأسئلة التي أطرحها عليه "

الطريقة الظرفية:

" **س (ع)** يدخل القاعة بخطوة ثابتة(مترددة)، يحييني بحيوية(بطريقة متحفظـــة)، يفكـــر بسرعة(ببطء) في السؤال المطروح، يعرض المشكل بإسهاب (بألفاظ قليلة)...". تعتمد هـــذه الطريقة على تناول ظروف تبين "**كيفية الحدث**"، والطريقة التي يتصرف بها الفرد.

---

*و أنظر أيضا ليندا داڤيدوف، سيد الطوب و محمود عمر، 2000، ص ص162–164.

✍ **الطريقة الوصفية :**

"**س** حيوي" و "**ع** بطيء"، هنا انتقلنا إلى مستوى أعلى من التجريد، فقد جردنا سلوك **س** ومنحناه الصفة الظرفية المميزة لتصرفه، فتصير ملامح السلوك التي وصفت في المستوى الظرفي ملامح للشخصية، وصفات ملازمة لـــه ومفسرة لنوعية تصرفه الطبيعي.

✍ **الطريقة الموصوفة:**

يتم في هذا المستوى تناول حيوية **س،** حيث يتم الإنتقال إلى مستوى أعلى من التجريـــد، فيجرد سلوك **س** وملامحه الشخصية في شكل جوهري مـــع الإعتـــراف بوجـــوده القابـــل للوصف.

و كخلاصة لما سبق يمكن استنتاج أن مفهوم السمات التي تحدد الـــسلوك تظهـــر فـــي المستوى الظرفي، بينما ينتقل الوصف – في المستوى الوصفي– من الحركة إلى الفاعـــل أي من السلوك إلى الشخص، و في المستوى الموصوف تعتبر الـــصفات مـــستقلة، أي طبـــاع وخاصيات يسلكها الفرد، ويعتمد عليها لشرح سلوكه **(هوبر وعشوي، 1995، ص ص54–56).**

و يورد **ج.ديلاي** و **ب.بيشو P.Pichot & J.Delay** ثلاث طـــرق لوصـــف الشخـــصية: بلغة المستويات والأنظمة، و بلغة السمات، و بلغة الأنماط، و سيتم تناول الأخيـــرتين منهـــا بالتفصيل فيما سيلي.

III. 6. 1. وصف بلغة المستويات والأنظمة:

كالذي اعتمد عليه **فرويد** في وصفه الأول للجهاز النفسي على أنه مكون من الـــشعور، وما قبل الشعور، واللا شعور، ثم في وصفه الثاني للأنظمة الثلاثة: الأنا، والأنـــا الأعلـــى، والهو؛ و ظهر في أعمال **سترانسكيStransky** الذي يقابل منطقة العاطفة بمنطقة السيرورات العقلية **(Delay&Pichop, 1990, pp326 -330)**.

III. 6. 2. وصف بلغة السمات:

و هي من أقدم الطرق في وصف الشخصية، تعتمد على مفاهيم استعدادية تشير إلى نزعات للإستجابة بطرق معينة هي" **السمات** " **(لازروس وغنيم، 1985، ص54)**. والسمة لغة هي العلامة المميزة، يتأكد وجودها من حقائق ثلاث هي:

- لشخصية كل فرد درجة عالية من الاتساق تظهر من خلال إظهار الشخص لنفس الاستجابات التعودية في عدد كبير من المواقف المتشابهة.
- يمكن إيجاد اختلاف في الدرجة أو في الكمية بالنسبة لأي عادة.
- تتميز شخصيات الأفراد بنوع من الاستقرار **(عبد الخالق، 1999، ص66)**.

أ/ تعريف السمات:

تتعدد تعاريف السمات بتعدد التوجهات النظرية للعلماء، ولدى نفس العالم بتطور أعماله من مؤلف إلى آخر. ومن أهم العلماء الذين تناولوا مفهوم السمات **آلبورت**، **آيزنك** و**كاتل**.

فمن وجهة نظر **آلبورت** "السمة تركيب نفسي عصبي له القدرة على أن يعيد المنبهات المتعددة إلى نوع من التساوي الوظيفي، وعلى أن يعيد إصدار وتوجيه أشكال متكافئة ومتسقة من السلوك التكيفي والتعبيري" **(الأنصاري، 1997، ص74)**. أي أن السمات تنم عن استعدادات نفسية عصبية توجه سلوك الفرد وتكيفه الثابت نسبيا مع المثيرات البيئية.

و يرى **آيزنك** أن "السمة هي مجموع الاستجابات التي تم التعود عليها"، ويقصد بذلك استجابات معينة تحدث تحت نفس الظروف أو ظروف مشابهة **(القذافي، 2001، ص243)**.

و يرى **كاتل** أن "السمة مجموعة الاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد، ومعالجتها بالطريقة ذاتها في معظم الأحوال"، وهي عنده أيضا "جانب ثابت نسبيا من خصائص الشخصية، وهي بعد عاملي يستخرج بوساطة التحليل العاملي للاختبارات أي للفروق بين الأفراد، وهي عكس الحالة" **(عبد الخالق، 1999، ص67)**.

و يعرفها **جيلفورد** بأنها "أي جانب يمكن تمييزه و ذي دوام نسبي، وعلى أساسه يختلف الفرد عن غيره" **(حنفي و آخرون، 2002، ص40)**.

و يقترح **أحمد محمد عبد الخالق** تعريفا للسمة مفاده أنها "أي خصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض، و قد تكون السمة وراثية أو مكتسبة، و يمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية أو انفعالية، أو متعلقة بمواقف اجتماعية" **(1999، ص67)**.

و من خلال تفحص التعريفات سالفة الذكر نلاحظ أنها تشترك في أن مفهوم السمة:

- يشمل استجابات وسلوكات نفسية وبيولوجية.
- يتميز بالثبات النسبي.
- يمكن تصنيفها في فئات.
- يميز الفرد عن غيره.

و هناك من المصطلحات، ما يتعين أن تحدد تحديدا مميزا لها عن السمة كالاتجاه والعادة، والحالة:

- **فالسمة ليست اتجاها attitude** باعتبار أن هذا الأخير يشير إلى موضوع معين (سياسي، اقتصادي، ديني) أما السمة فتبرزها موضوعات شديدة التنوع. السمة إذا أكثر عمومية من الاتجاه، وتشير إلى مستوى أرقى من التكامل. كما أن الاتجاه في العادة ثنائي(مع أو ضد، مفضل أو مكروه...) و ليست السمة كذلك.
- **والسمة ليست عادة habit** لأنها أكثر عمومية من العادة، كما أن السمة تتكون – في أحد جوانبها على الأقل– من خلال تكامل مجموعة من العادات التي لها دلالة تكيفية عامة بالنسبة للفرد؛ في حين أن العادات لا تتكامل تلقائيا، بل عندما يتوفر لدى الفرد مفهوم عام من نوع معين يؤدي إلى تكوين السمة في ظل جهاز أرقى من التنظيم **(المرجع السابق، 1999، ص ص67-68)**.
- **و السمة تختلف عن الحالة state**، فحالة القلق مثلا تعرف بأنها ظرف انفعالي عابر وانتقالي، يميزه الشعور بنوع من التوتر والخوف، و تختلف من حيث الشدة عبر الزمن. ويطلب مقياس الحالة من الفرد أن يعبرعما يشعر به في هذه اللحظة. أما سمة القلق فتشير إلى قابلية أو استعداد للقلق ثابت نسبيا، حيث يجيب الفرد عن عبارات مقياس السمة تبعا لما يشعر به بوجه عام **(الأنصاري، 2002، ص ص347-348)**.

ب/ المنطلقات النظرية:

يرى أصحاب الاتجاه القائم على مفهوم السمات أنه يقوم على مبدإ أن للفرد استعدادات عامة للسلوك بطريقة معينة تسمى سمات الشخصية؛ فيمكن إذن وصف الفرد في ضوء الطريقة الغالبة على سلوكه وتفكيره ومشاعره.

وعلى الرغم من اختلافهم حول طريقة تحديد السمات المكونة لشخصية الفرد، إلا أن هؤلاء المنظرين يتفقون جميعا على أن السمات هي المكونات القاعدية للشخصية، كما يجمعون على إمكانية تنظيم مختلف هذه العناصر في تنظيم تدرجي **(Pervin&John, 2005, pp197 -198)**.

و فيما يلي تناول لنظريات كل من آلبورت و كاتل.

- **نظرية السمات لجوردن آلبورت Gordon W.Allport (1897-1967)**

تطرق **آلبورت** في أول نص حرره مع أخيه **فلويدFloyd** سنة1921 إلى مفهوم السمة باعتبار أنه جانب مهم من نظرية الشخصية؛ فالسمة تشكل لديه العناصر الأساسية للشخصية، تستمد جذورها من الجهاز العصبي وتمثل استعدادات عامة لسلوك الشخص سلوكا منتظما بغض النظر عن الموقف أو السياق.

و تختص السمة بثلاث خصائص هي: التواتر fréquence، والشدة intensité، والموقف situation؛ و قد ميز **آلبورت و أودبارت Allport & Odbert** 1936 بين السمات وعناصر هامة أخرى تستخدم في دراسة الشخصية هي: الحالة état d'ésprit، والأنشطة activités حيث أن الحالة والأنشطة تصف جوانب الشخصية التي تثيرها ظروف خارجية وتتميز

بأنها عابرة ولاتدوم طويلا **(Hansenne,2003,p172)**. وفي الجدول رقم(01) أمثلة مقارنة بين المصطلحات ثلاث.

كما اضطلع آلبورت و أودبارت بمهمة جمع السمات من خلال فحص طبعة 1925 من معجم اللغة الانجليزية المسمى "المعجم الدولي الجديد"، الذي وضعه **وبستر Webster** ويحتوي على حوالي خمسمائة وخمسين ألف(550000) مفردة؛ فقاما بتحديد 17953 من الصفات التي تشير إلى السمات الإنسانية، على أساس قدرة السمة أو الصفة على تمييز

الجدول رقم01: أمثلة تبرز الفرق بين الحالة و الأنشطة و بين السمات

(المصدر: L.Pervin & O.PJohn, 2005, pp169 -198 بتصرف)

activites	الأنشطة	état d'ésprit	الحالة	Traits	السمات
faire la fête	إحتفال	passionné	مغرم	gentil	لطيف
tempêter	إهتياج	satisfait	راض	autoritaire	متسلط
fureter	فضول	en Colère	غاضب	confiant	واثق
lorgner	تلصص	plein de vivacité	حيوي	timide	خجول
s'amuser	إستمتاع	excité	مثار/ مهيج	astucieux	ماكر

سلوك الفرد عن غيره من الأفراد **(لازاروس و غنيم، 1985، ص55)**، ثم صنفت قائمة هذه السمات إلى أربعة أعمدة:

– **العمود الأول:** يحتوي على 25% من القائمة الاجمالية، ويشير إلى السمات الحقيقية والميول والأشكال المنسقة والثابتة للسلوك، ويهدف هذا القسم إلى إمداد الباحثين بقائمة تشتمل على الحد الأدنى من أسماء السمات وليس القائمة النهائية.

– **العمود الثاني:** يشمل 25% من القائمة الكلية، يحتوي المصطلحات التي تصف الأنشطة الراهنة والحالات العقلية والمزاجية الوقتية.

– **العمود الثالث:** يحتوي على 29% من القائمة الاجمالية، يشمل تقويمات للطباع إلى جانب الأحكام الخُلقية ويتماشى هذا الجزء مع تعريفات الشخصية على أساس أنها التأثير الاجتماعي للفرد في الآخرين أي منبه.

– **العمود الرابع :** يشتمل على 21% من القائمة الكلية، يسمى عمود المتنوعات حيث وضعت فيه المصطلحات التي يمكن أن تفيد في فهم خصائص الشخصية، ومع ذلك ليس لها مكان في الأعمدة الثلاثة الأولى. وتحتوي إحدى مجموعاته الفرعية على مصطلحات تهدف إلى تفسير السلوك، وأخرى على الخصائص الفيزيقية. وكل لفظ في هذا العمود يعد تسجيلا لملاحظات رجل الشارع للسلوك الانساني **(عبد الخالق، 1999، ص ص86،84 وأيضا الأنصاري، 1997، ص82).**

و قد تمت مراجعة قائمة آلبورت–أودبارت سنة 1967 من قبل **نورمان Norman** على أساس الفحص الدقيق لمحتويات " قاموس وبستر الدولي الثالث الجديد غير المختصر"

الصادر عام 1961، فأضاف إليها ما ظهر من المصطلحات الجديدة منذ فترة صدور المعجم الذي اعتمد عليه آلبورت وأودبارت(1925) وأصبح المجموع الكلي للقائمة بعد الإضافات يقدر بأربعين ألف(40000) مفردة، قام نورمان بتخفيض هذا العدد إلى2797 **(عبد الخالق، 1999، ص87).**

و يميز آلبورت ثلاثة أنواع من السمات هي:

- **السمات الرئيسية Traits Cardinaux**: تعبر عن استعداد واضح وشامل في حياة الفرد يؤثر في كل أفعاله، فنصف شخصا ما بأنه ميكافيلي، أو سادي، أو متسلط، ولا تفيد السمات الرئيسية في تمييز الأفراد.
- **السمات المركزية Traits Centraux**: كالأمانة والطيبة، والثقة التي تعبر عن استعدادات تنطبق على عدد أضيق من المواقف مقارنة بالسمات الرئيسية.
- **السمات الثانوية Traits Secondaires**: تعبر عن الاستعدادات الأقل ظهورا والأقل عمومية.

يشير آلبورت 1937 إلى أن السمات لا تظهر في كل المواقف، فهناك سمات تظهر غالبا في موقف معين ولا تظهر في موقف آخر، فقد يعدل أكثر الأفراد عدوانية سلوكه في موقف يستوجب ذلك، أي أن السمة تنطبق على السلوك المعتاد للفرد في أغلب المواقف و ليس كلها.

لذلك يؤكد على أن تأخذ كل من السمة والموقف بعين الاعتبار لفهم سلوك الفرد فالسمة ضرورية للدلالة على ثبات السلوك، والموقف يمثل مرجعية يفسر في ضوئها اختلاف السلوك **(Pervin&John, 2005, p198).**

- **نظرية ريموند كاتل Raymond Cattel** (1905-1998):

يعرف **كاتل** السمة بأنها استعداد يمثل الوحدة القاعدية في بناء الشخصية و يفترض ذلك أن السلوك يخضع لنوع من الاتساق والثبات عبر الزمن ومختلف المواقف. و صنف كاتل السمات كما يوضحها الجدول رقم(02):

الجدول رقم02: تصنيف السمات وفقا لنظرية كاتل
(المصدر :الأنصاري، 1997، ص 85 و انظر أيضا Pervin&John, 2005, p212)

1	سمات فريدة Unique traits	لا تتوافر إلا لدى فرد معين و لا يمكن أن توجد على نفس الصورة بالضبط لدى أي شخص آخر مثل العبقرية.
	سمات مشتركة Common traits	يتسم بها جميع الأفراد أو على الأقل الذين يشتركون في خبرات اجتماعية معينة كالمحبة، و التعاون، والعطاء.
2	سمات المصدر Source Traits	و تمثل المتغيرات الكامنة التي تعتبر أساس السمات السطحية كالاستعدادات، والقدرات، و الحوافز.
	سمات السطح Surface Traits	و هي تجمعات من السلوكات الملاحظة على الفرد فباستثارة دافع الجوع و هو سمة مصدرية يقوم الفرد بتناول الطعام و هو السلوك الممثل لسمة سطحية.
3	سمات المزاج Temperament Traits	و هي السمات الانفعالية للشخص مثل القلق، والعصابية حيث تحدد سرعة استجابة الشخص للموقف.
	سمات دينامية Dynamic Traits	و هي التي تهيئ الفرد للحركة نحو الأهداف: 1- الدوافع الفطرية أو الغرائز و هي استعدادات فطرية. 2- الدوافع المكتسبة مثل الاتجاهات و العواطف. 3- الذات : التعبير عن الذات الواقعة و الذات المثالية. 4- الدور : ادراك الفرد للأدوار الاجتماعية.
	سمات الاستعدادات Ability Traits	تشير الى القدرات و الاستعدادات التي تمكن الفرد من التصرف بفعالية كالذكاء

وجه كاتل اهتمامه نحو تحديد السمات الأساسية(المصدرية de source) للشخصية معتمدا على ثلاث أنواع من المعطيات مصدرها: السيرة Biographiques (L-data) استبيانات (Q-data)، الاختبارات الموضوعية (O.T-data) **(هوبر وعشوي، 1995، ص231)** فبدأ بالمعطيات البيوغرافية حيث أخضع التقييمات الناتجة عنها للتحليل العاملي، فنتج عن ذلك تحديد خمسة عشر15 سمة أساسية.

و في محاولة للحصول على نفس العوامل من خلال معالجة معطيات الاستبيانات قام كاتل ببناء استبيان العوامل الستة عشر للشخصية PF16 اعتمادا على مصدرين أولهما القائمة التي خرجت بها دراسة آلبورت وأودبارت عام 1936 وثانيهما التراث البسيكياتري Psychiatrique والسيكولوجي.

حيث خفض القائمة المذكورة إلى 160 اسما من أسماء السمات بحذف المترادفات الواضحة، ثم أضاف إليها11 سمة أخرى اعتقد أنها هامة، وبعد ذلك استخدم هذه القائمة ذات الـ 171 بندا في استخراج تقديرات الزملاء بعضهم لبعض في عينة متجانسة من 100 راشد، ثم حسبت الارتباطات بين هذه التقديرات وحللت عامليا، وأردفت بتقديرات أخرى لعينة من 208 رجل على قائمة مختصرة، أسفرت تحليلاتها العاملية عما وصفه

كاتل "بالسمات الأساسية الأولية للشخصية" وهي 16عاملا ثنائي القطب للشخصية يوضحها الجدول رقم(03) (Hansenne,2003, pp179-180). 12 سمة منها تطابق السمات المحصلة من تحليل المعطيات البيوغرافية وأربعة سمات يظهرها الاستبيان فقط كما قام اعتمادا على هذه النتائج بإنشاء اختبارات موضوعية أظهرت واحدا وعشرين 21 سمة أساسية لكنها قليلة الارتباط بالسمات المحددة سابقا.

الجدول رقم03: العوامل الستة عشر للشخصية لدى كاتل
(المصد: الأنصاري،1997، ص ص88-89)

الرقم	اسم السمة		
01	السيزوثيميا	مقابل	السيكلوثيميا
02	الذكاء العام	مقابل	الضعف العقلي
03	الثبات الانفعالي أو قوة الأنا	مقابل	عدم الاتزان الانفعالي
04	السيطرة	مقابل	الخضوع
05	الإنبساط	مقابل	الإكتئاب و الإنقباض
06	قوة الأنا الأعلى	مقابل	نقص المعايير الداخلية و الافتقار إليها
07	المغامرة	مقابل	الجبن
08	الطراوة	مقابل	صلابة العود
09	الميل الى الارتياب	مقابل	التقبل
10	رومانتيكي	مقابل	واقعي
11	الدهاء	مقابل	السذاجة
12	الاستهداف للذنب	مقابل	الثقة الكاملة بالنفس
13	التحرر	مقابل	المحافظة
14	قوة الإكتفاء الذاتي	مقابل	الإفتقار إلى التصرف الذاتي
15	قوة اعتبار الذات	مقابل	ضعف اعتبار الذات
16	قوة توتر الطاقة الحيوية	مقابل	ضعف توتر الطاقة الحيوية

و يوضح عبد الخالق العوامل الستة عشر فيما يلي:

1°- الانطلاقCylothymia مقابل Schizothymia:

يتميز الشخص ذو الدرجة المرتفعة على قطب السيكلوثيميا بأنه اجتماعي، صريح، سهل المعاشرة، وعاداته تكيفية، بينما يتميز الشخص ذو الدرجة المرتفعة على قطب الشيزوثيميا بأنه منعزل، محافظ، متصلب، غير مكترث، و حذر.

2°- الذكاء Intelligence:

وهو ليس ببساطة القدرة العقلية، بل يمثل تلك التركيبة التي تربط بين الصفات العقلية وسمات الشخصية، وترتبط الدرجة المرتفعة على هذا العامل بصفات مثل: مثابر، مفكر، مثقف، له ميول قوية...

3°- قوة الأنا Ego Strength:

يمثل هذا العامل الاتزان الانفعالي مقابل العصابية أو عدم النضج الانفعالي ويحصل على الدرجة المرتفعة الشخص الناضج، الثابت الواقعي، دمث الخُلق، المتحرر من الأعراض العصابية، الواقعي بالنسبة لأمور الحياة، ليس لديه هموم ولا أعراض خاصة بتوهم المرض، هادئ، صبور، مثابر، ويعتمد عليه.

4°- السيطرة Dominance:

يمثل السيطرة وحب السيادة، والعدوانية، والخشونة، وحب التنافس والزعامة والشخص الذي يحصل على درجة مرتفعة واثق من نفسه، لا تهمه معارضة الآخرين له أما القطب المقابل فهو الخضوع، والتواضع، والطاعة، والذوق، والاتفاق مع الناس.

5°- الاستبشار Surgency:

يقابل هذا العامل بين المبتهج المرح الاجتماعي الحيوي، سريع الحركة، ذي الدعابة المتحدث اللبق بوصفه قطبا، وبين المكتئب العابس، الجاد، المتشائم، المنعزل، القلق الميال إلى الاستبطان، متقلب المزاج في القطب المقابل.

6°- قوة الأنا الأعلى Super ego Strength:

يشبه الأنا الأعلى في التحليل النفسي، يميز الشخص المثابر المتحمل للمسؤولية والثابت انفعاليا، وطرفه المقابل ضعف المعايير الخلفية الداخلية، وعدم المثابرة، والتقلب.

7°- المغامر Venturesomeness:

يمثل الجرأة، المغامرة، الإقدام، حب الاجتماع بالناس، مع ميل قوي إلى الجنس الآخر، ودود، صريح، واثق من نفسه، في مقابل صفات مثل الجبن، الخجل، الانسحاب الاحجام، الجمود، والعدوانية...

8°- الطراوة Protected emotional Sensitivity:

يقابل هذا العامل بين قطبين أولهما: الحساسية، والعقلية الجمالية، والخيالية، والاتكالية، الأنوثية، والنزاعات الهستيرية، وثانيهما الصلابة، والواقعية، والاكتفاء الذاتي.

9°- التوجس Suspiciousness:

الميل إلى الشك والارتياب من الآخرين والغيرة منهم، مقابل الثقة فيهم وتقبلهم.

10°– الاستقلال Non–Conformity:

يميز هذا العامل الشخص ذا التفكير الواقعي العملي المستقل، في مقابل الشخص ذي المزاج الاجتراري، المنطوي والذاهل، ضيق الاهتمامات.

11°– الدهاء Shrewdness:

يقابل هذا العامل بين الدهاء، والتبصر، والفطنة، وعدم الجمود، وبين السذاجة والحزق، ونقص الاستبصار بالذات.

12°– الاستهداف للذنب Guilt Proneness:

يميز بين الميل إلى الشعور بالذنب، والمخاوف، والقلق، والشك في مقابل الثقة بالنفس والاكتفاء الذاتي.

13°– التحرر Liberation: و هو عامل يقابل بين التحرر المحافظة.

14°– الاكتفاء الذاتي Self–Sufficiency:

الاعتماد على النفس، وتقرير الشخص لأموره بنفسه، مقابل مسايرة الجماعة، وتقبل القيم السائدة في المجتمع.

15°– التحكم الذاتي في العواطف Self –Sentiment Control:

قوة ضبط النفس وتقبل المعايير الخلقية للجماعة، إضافة إلى الطموح، والمثابرة واحترام الغير، في مقابل ضعف ضبط الذات.

16°– ضغط الدوافع Ergic Tension:

التوتر والقلق، وسرعة الاستثارة، في مقابل الدرجة المنخفضة من ضغط الدوافع وشدتها **(1999، ص ص171–173).**

و بذلك يكون كاتل قد ساهم –من خلال مختلف هذه السمات– في وصف بنية الشخصية، و يدلل (1979) على وجودها بواسطة:

– نتائج التحليلات العاملية التي أجريت على مختلف أنواع المعطيات.

– النتائج المشابهة و التي تم الحصول عليها في ثقافات أخرى.

– النتائج المشابهة و التي تم الحصول عليها في فئات عمرية مختلفة.

– إفادتها في التنبؤ بالسلوك في البيئة الطبيعية.

- أهمية المكون الوراثي في سمات كثيرة منها **(Pervin&John, 2005, pp213 -215)**.

و وجهت لنظرية كاتل مجموعة من الانتقادات يذكر **بدر الأنصاري** منها ما يلي:

- عوامل كاتل غير متسقة، وغير قابلة للتحقق تجريبيا. وذلك تبعا لنتائج الدراسات العالمية التي كشفت عن عدم تمكن العلماء من استخراج 16 عاملا في عينات مختلفة.
- عوامل كاتل غير قابلة للتعميم عبر الثقافات المختلفة.
- عوامل كاتل لا تتسم بالشمولية بحيث تشمل معظم سمات الشخصية.
- تسرب الذاتية عبر تسمية العوامل الناتجة عن تحليل العاملي **(الأنصاري، 1997، ص 89)**.

و يضيف **وينفريد هوبر** أن:

- عدد العوامل المستخرجة بواسطة التحليل العاملي يتوقف على تقنية التحليل المستخدمة وكذا على عينة البحث، وتأثير التقنية واضح إذا قورن عدد عوامل كاتل الكبير بعدد عوامل آيزنك القليل، أما تأثير العينة، فقد أثبتت **لينيرت** (1960-1964) في مجال الذكاء بأن عدد العوامل المحصل عليها باستخدام تقنية واحدة ومشابهة تتغير بتغير السن، ومستوى الذكاء، وعصابية أفراد العينة، وهو الأمر الذي يدفع للحذر حول تأكيد كاتل بأن التحليل العاملي سيستخرج بطريقة موضوعية بنية العوامل العالمية للشخصية **(هوبر وعشوي، 1995، ص ص248-249)**.

III. 6. 3. وصف بلغة الأنماط:

مفهوم النمط مشتق من المعني الأصلي لكلمة " بيرسونا Persona " أي قناع، ففي المسرح القديم هناك مجموعة محدودة من الأدوار، يعرف كل منها بقناعه، ويقابل كل منها نمطا سلوكيا معينا، وبذلك عرف النمط على أنه إما مجموع أشكال استجابات معينة أو البنية الخاصة للشخصية **(Delay&Pichot, 1990, p335)**.

و تعد لغة الأنماط امتدادا للغة السمات، فإذا أمكن أن تعزى عدة سمات إلى شخص واحد، وتقول أنه يتصف بتلك السمة أو مجموعة السمات فإن لغة الأنماط تمكن من تبني نظام أوسع، وأكثر توحدا يسمح لنا بتصنيف مجموعة من الأفراد في نمط واحد على أساس أنهم يشتركون في مجموعة من السمات المتشابهة**(لازاروس وغنيم، 1985، ص62)**.

و يعنى علم الأنماط Typology بتجميع السمات، وتوضيح ارتباطها وتجميعها كما يحرص على تعريف العناصر البنيوية للشخصية، أي القاعدة المستمرة نسبيا والمعطيات الثابتة التي منها ومعها ستتطور الشخصية.

و يمكن القول بأن مفهوم النمط قد خضع لمسيرتبن متكاملتين للفكر وللتفكير السيكولوجي، حيث كان هناك:

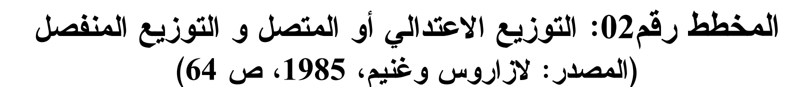
– أولا جهد موجه نحو تجميع متغيرات السلوك الفردي ليسمح باستخلاص مميزات السلوك واستخدمت هذه المنهجية بنجاح في الأدب، ويكون بذلك مفهوم النمط هنا قريبا من مفهوم القالب المثالي، وكان هذا المعنى الفلسفي الأكثر ملاءمة وفي الوقت نفسه المعنى الساذج للنمط كتجربة نادرة أو كمظهر أكثر تعبيرا.

– ثم وجه الاهتمام نحو التصنيف، وهذا هو بالتحديد ما يوحيه علم الاشتقاق، ففي الأساس كانت الأنماط تشير إلى أهداف تنتمي إلى نفس الفئة.

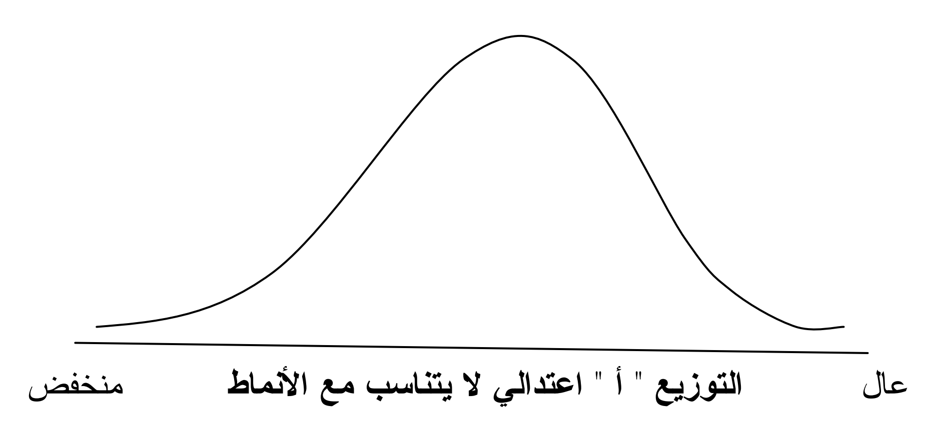
و قد انشئ النمط في علم النفس من حساب معامل الارتباط، وتكون بذلك القيمة النمطية هي المنوال أو المتوسط **(فلادون والمصري، 1993، ص ص44-45)**.

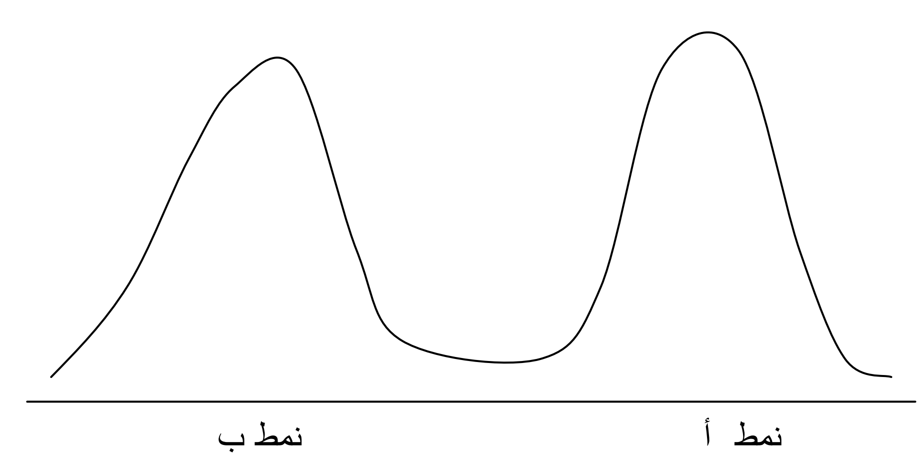
و يؤكد آيزنك 1960 على أن السمات والأنماط تتشابه من حيث أنها مستمدة من تحليل الاتساقات، ولكنهما يختلفان في درجة العمومية؛ وفي التحليل العاملي تتطابق الأنماط مع العوامل من الدرجة الثانية، في حين تتطابق السمات مع العوامل من الدرجة الأولى. مضيفا أن النمط مجموعة من السمات المرتبطة معا، تماما كما تعرف السمة على أنها مجموعة من الأفعال السلوكية، فالفرق بينهما يكمن في أن النمط مفهوم أكثر شمولية. **(الأنصاري، 1997، ص ص90-91)**.

و يرى ريتشارد لازاروس أن الفرق بين الفكر القائم على السمات، والفكر القائم على الأنماط أن الأول يفترض توزيعا اعتداليا للخصائص السيكولوجية التي تقاس، وتدرجا مستمرا يكون فيه معظم الأفراد في الوسط (انظرالشكل رقم02 التوزيع أ)؛ بينما يفترض الاتجاه الثاني توزيعا ذا قمتين، وتصنيف الأفراد إلى جماعات منفصلة (انظر المخطط رقم 02 التوزيع **ب**).



المخطط رقم02: التوزيع الاعتدالي أو المتصل و التوزيع المنفصل
(المصدر: لازاروس وغنيم، 1985، ص 64)





التوزيع " ب " منفصل يتناسب جدا مع الأنماط

ويردف أن نظريات الأنماط وتحليلات السمة مرتبطة ببعضها إلى حد بعيد، فامتلاك الفرد لعدد من السمات ضروري إذا أريد تصنيفه ضمن نمط معين – وليكن الشخصية الشرجية(تصنيفات فرويد)– فإذا كشف الفرد تجمعا لسمات العناد، والنظام، وشدة البخل، فإنه يتفق إلى حد بعيد مع النمط الشرجي **(لازاروس وغنيم، 1985، ص ص63-65)**.

و يشير**عبد الخالق** إلى أن مصطلح النمط يشير من وجهة نظر حديثة إلى مستوى أرقى تتجمع فيه السمات وتنتظم: فالصمت، والتشاؤم، والتحفظ مثلا سمات "صغرى" تتجمع في سمة "كبرى" هي الإنطواء الذي يعتبر نمطا في هذه الحالة. ويمكن أن يخصص مصطلح "العامل من الرتبة الأولى" للإشارة إلى السمات، بينما يشار إلى مفهوم النمط بمصطلح "العامل من الرتبة الثانية" أو مصطلح "البعد"، وهو مفهوم رياضي مرادف للعامل إلى حد كبير **(الأنصاري، 1997، ص91)**.

و **العامل Factor**: مفهوم رياضي يفسر سيكولوجيا، مستمد من استخدام منهج التحليل العاملي لمعاملات الارتباط بين مجموعة من المقاييس السلوكية **(زهران، 1980، ص107)** ويعرف في معجم **وولمان wolman** 1973 بأنه التأثير الكامن والمسؤول عن جزء من الفروق الفردية لعدد من المظاهر السلوكية.

و تعتبر العوامل الأساسية basic factors أهم العوامل وأكثرها جوهرية ودلالة بالنسبة للسلوك البشري في مجال الشخصية الانسانية، وهي الحد الأدنى من المفاهيم اللازمة لتفسير وقياس الفروق الفردية في تركيب الشخصية. وترادف العوامل الأساسية في هذا المجال تقريبا مصطلح "الأبعاد dimensions" **(عبد الخالق، 1999، ص158)**.

أ/ أنواع الأنماط :

يمكن تصنيف مختلف الأنماط البشرية المتواجدة في ثلاث فئات كبيرة هي:

- **الأنماط المورفولوجية T.morphologiques**:

يعتمد هذا التصنيف على صفات الجسم من قسمات وشكل، وكذا شكل الجسد وتكوينه، وحتى من خلال المظهر الخارجي(لباس، تسريحة، نظرة...).

- **الأنماط الفيزيولوجية T.physiologiques**:

تقوم على أساس الفروق الفردية في وظائف الغدد الصماء، والجهاز العصبي المستقل.

- **الأنماط السيكولوجية T.psychologiques**:

تستخدم أوصافا للشخصية أساسها ملاحظة كيفية أو تصورات تحليلية(عن طريق السمات) أو بنيوية؛ تتناول بعضها جوانب من الشخصية تعتبرها هامة في حين تأخذ أخرى بعين الاعتبار أكثر من جانب.

- **الأنماط المختلطة T.mixtes**:

أدى الارتباط الموجود بين الجوانب المورفولوجية، الفيزيولوجية والسيكولوجية إلى تشكيل أنماط تستخدم خصائص مرفولوجية، فيزيولوجية، و سيكولوجية كوحدات للوصف، وهي الأكثر استخداما في مجال الطب **(Delay&Pichot, 1990, pp 336-337)**.

ب/ المنطلقات النظرية:

كما كان الحال بالنسبة للسمات، ظهرت المصطلحات اللغوية للأنماط منذ آلاف السنين حيث كان **أرسطو** يرى بإمكانية أن "تعرف الناس وأفعالهم عن طريق تحديد شبههم بحيوان ما، فوجه **أفلاطون** مثلا يشبه وجه كلب صيد" **(النابلسي، 1989، ص12)**؛ وربط أطباء العصور القديمة المدلول النفسي بالمتغيرات الوظيفية التي لاحظوها، كما اعتبروا أن المميزات الجسدية ترتبط بالخواص الأساسية للعالم المادي كالبرودة والحرارة والجفاف، والرطوبة، فالإنسان والكون يعملان بنفس الطريقة حسب مبدإ التماثل بين العالم الكبير (الكون) والعالم الأصغر(الفرد) **(فلادون والمصري، 1993، ص45).**

و تختلف الأنماط باختلاف منطلقاتها النظرية، حيث يستخدم كل اتجاه وحدات مختلفة لوصف بناء الشخصية تتناسب مع الافتراضات النظرية التي تم الانطلاق منها، وفيما يلي تناول متسلسل تاريخيا لعينة من أهم النظريات والأنماط المنبثقة عنها:

- **نظرية هيبوقراط Hippocrates** (460–370 ق م):

يرى ريتشارد لازاروس أن أحسن نظرية للأنماط عرفت عند اليونان الأقدمين كانت تلك التي نادى بها **هيبوقراط** في القرن الخامس قبل الميلاد، فبعد أن صاغ نظريته التي مفادها أن الجسم يحوي على نسب معينة من سوائل أو أخلاط أربعة هي الصفراء والسوداء، والبلغم، والدم، ذهب هيبوقراط إلى أن نمط الشخصية يتوقف على أي الأخلاط تكون نسبته أكثر في الشخص **(لازاروس وغنيم، 1985، ص63)** واعتمد **كلوديوس جالينوس Galenus** (129–193م) خلال القرن الثاني للميلاد ما جاء به هيبوقراط، وربط بين الأخلاط و الأمزجة الأربعة التالية:

- **النمط الصفراوي:**

هو نمط تتغلب فيه الصفراء (التي توافق النار الساخنة)، يتميز بطول اليدين، ونمو مختلف القوالب الجسدية ومزاج نفس–حركي أي أنه فاعل وعملي، وكذا سريع الغضب حاد الطباع، يضمر الكراهية للغير، يميل إلى العدوان بشكل عام.

- **النمط اللمفاوي(البلغمي):**

حيث يتغلب البلغم(الذي يوافق الماء البارد)، يتميز هذا النمط بثقل أعطافه وسمنتها وكـــذا بحيوية محدودة فهو يميل للهدوء، والوحدة، وتجنب الارتباط بعلاقات شخصية مع الغيـــر، وعدم الاكتراث بالآخرين لكنه موثوق به، يمكن الاعتماد عليه.

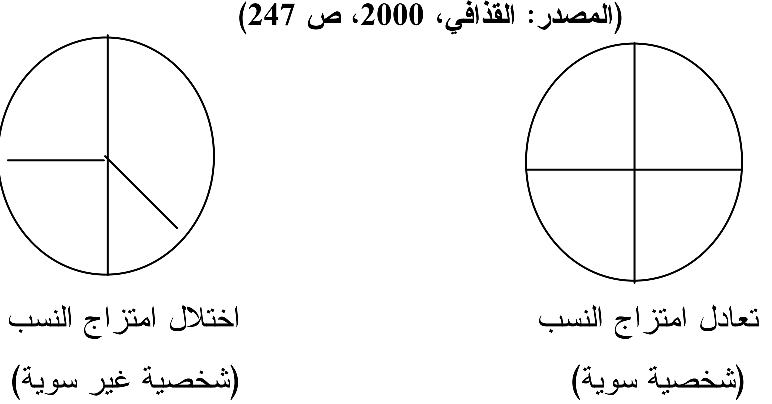
- **النمط العصبي(السوداوي):**

تتغلب فيه السوداء(التي توافق الهواء البارد والجاف)، يمتاز هذا الأخير بهيمنـــة الجـــزء الأعلى من وجهه على الوجه أو حتى على الجسم ككل، فهو يتميز برأس كبير، وجسم هـــش وهزيل، دائما تحت تأثير ميوله وردات فعله العصبية، يميل إلى الاكتئـــاب والتـــشاؤم مـــع الشعور بالانقباض، وتعتبر هذه السمات مميزة لذوي النزعة الانتحارية بشكل عام.

- **النمط الدموي:**

هو نمط يتغلب فيه الدم(الذي يوافق الأرض الساخنة والرطبة)، يتميز بالـــصدر الواســـع يهيمن القسم الأوسط من وجهه على باقي أقسام وجهه؛ كثيـــر الحركـــة، تـــستهويه الإثـــارة والانفعالات، فيبحث عنها، يميل إلى المرح والبشاشة، والـــشجاعة، والـــصداقة، واســـتخدام أساليب القوة، وكذا التفاؤل مع تفضيله للمتعة الحسية (**النابلسي، 1989 ص37 والقـــذافي، 2000، ص ص247–248**).

المخطط رقم03: علاقة نسب امتزاج السوائل بسواء الشخصية.
(المصدر: القذافي، 2000، ص 247)



و قد ربط جالينوس بين التأثيرات الكيميائية التي تحدثها سوائل الجسم و بعض المظاهر و بخاصة الانفعالية منها، واعتبر تلك السوائل هي الأســـاس الـــذي تقـــوم عليـــه مقومـــات الشخصيـــة، ففـــي حـــالة امتزاجهـــا بنسب متعادلـــة (انظر المخطط رقم 03) في الجســـم

يكون الفرد في حالة السواء. أما إذا اختلت، فإن شخصية الفرد تـدخل اللاسـواء (**القـذافي، 2000، ص ص246-247**).

- **نظرية الأنماط لآرنست كريتشمر Kretschmer** (1888-1964)

تنتمي أنماط كريتشمر إلى الاتجاه الذي يربط شكل الجسم وتكوينه بالشخصية، فقد قـام -اثناء عمله كطبيب- بعدد من الأبحاث والدراسات على عينة مـن المـصابين بـالأمراض العقلية، اهتم فيها بالعلاقة بين شكل الجسم ونمط الشخصية؛ إذ لاحظ وجود اضطرابات يمكن التعرف عليها من المظهر الخارجي للمريض.

ومن خلال أعماله حول مرضاه تمكن كريتشمر من عزل ثلاثة أنماط رئيـسية و آخـر ملحق أقل تميزا عن الأنماط الأخرى:

أ/ النمط القصير السمين Type Pycnique:

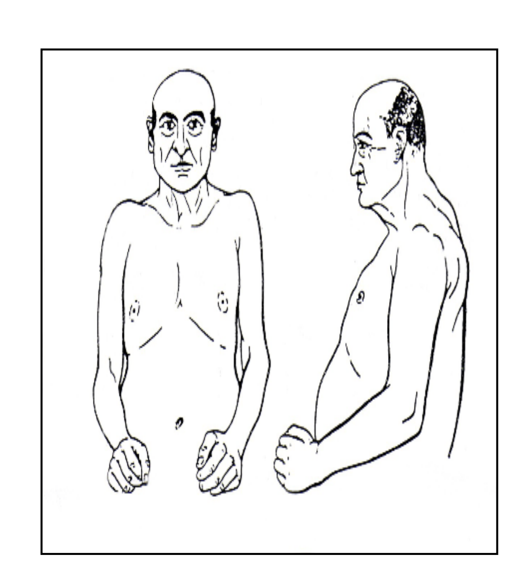
يتميز بأنه قصير القامة، ممتلئ الجسم، وجهه عريض لين، يعلو رقبة قـصيرة وغليظـة وجذع مملوء ببقع أسفل صدر منتفخ، وأطراف ذات عضلات وعظام قليلة غيـر متناسـقة حيث تبدو اليدان قصيرتين، وعريضتين ولينتين، والأكتاف صغيرة ومـسحوبة إلـى أعلـى ويغوص الرأس إلى أسفل و كأنه يختفي داخل الرقبة، بينما يكون الجلد ناعما ورطبا (أنظـر الصورة رقم 01).

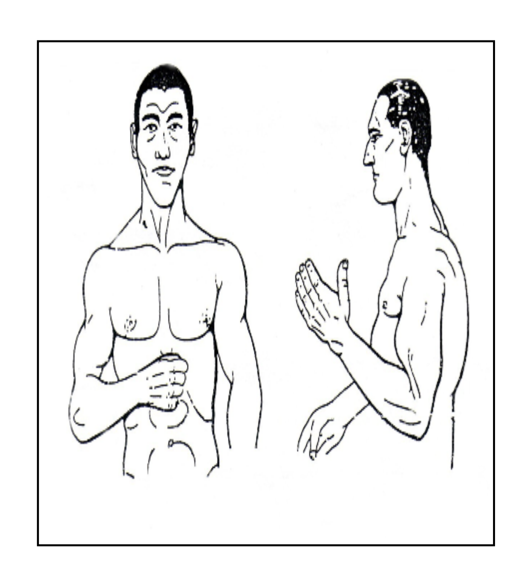
يميل صاحب هذا النمط إلى التطرف في التعبيرعن مشاعره الوجدانية سـلبية كانـت أم ايجابية، فعلى الرغم من مرحه الظاهر، سرعان ما يتجه إلى الانطواء وأعـراض المـزاج السوداوي في حالة شعوره بالضيق، و يعتبر-على المستوى المرضي- مهيأ للإصابة بالذهان الدوري psychose maniaco-dépressive .

ب/ النمط الرياضي Type Athlétique:

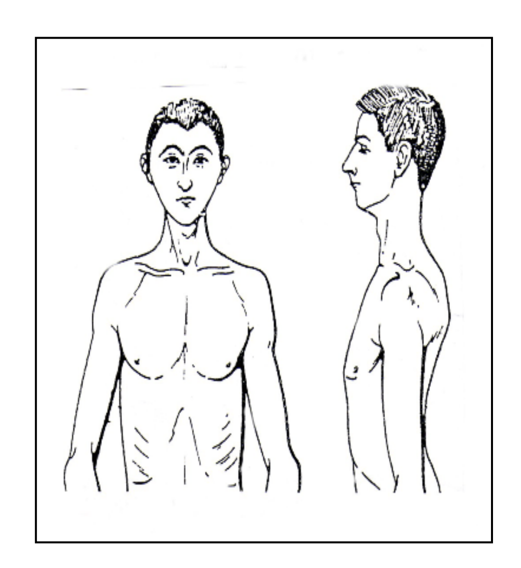
يمتاز بجسم رشيق متناسق الأجزاء والعضلات، يتكون من رأس مستقيم وقوي محمـول على رقبة مرنة، وصدر قوي، وأكتاف عريضة، وحوض يأخذ في التناقص كلما اتجهنا نحو الأسفل بشكل متناسق مع الفخذين، وللمفاصل واليدين هيكل عظمـي قـوي حيـث تبـدو العضـلات والجلـد في شكـل متطـور جـدا وعـادة ما يكـون حجـم الجسـم فـوق

المتوسط (انظر الصورة رقم 02). و تتميز شخصية صاحب هذا النمط بالنشاط والإقدام، ولديه استعداد للإصابة بالصرع الأساسي épilepsie essentielle.





الصورة رقم 01: النمط القصير السمين **الصورة رقم02: النمط الرياضي**



الصورة رقم 03: النمط الواهن
(المصدر: Delay&Pichot, 1990, pp338-339)

ج/ النمط الواهن Type leptosome asthénique:

يتميز باضطراد النمو في الطول وضآلة في النمو الجانبي؛ حيث يبدو ذلك (النحافة والطول) على كل أعضاء الجسم من وجه ورقبة وجذع وأطراف وعظام وعضلات، كتفاه غير عريضين، جذعه نحيل لا يتناسب مع الطول والوزن، ويمكن التعرف على الضلوع بمجرد النظر إلى الصدر الضيق وغير البارز (أنظر الصورة رقم 03). يميل صاحب هذا

النمط إلى الانطواء والخجل والتحفظ مع تفضيل البعد عن الغير، علاقاته الاجتماعية فـــاترة، وعلى الصعيد المرضي لديه استعداد للإصابة بالفـــصام schizophrénle (**القـــذافي، 2001، ص ص252-253**).

د/ النمط مضطرب التكوين Type dysplasique:

يشمل هذا الأخير الشواذ من العمالقة، والمصابين بالإفراط في السمنة بسبب اخـــتلال في إفراز الغدة النخامية وغيرهما من الشذوذ المورفلوجي. على مستوى الشخصية لا يعتبـــر صاحب هذا النمط متميزا بسمات أو خصائص معينة، أما مرضيا، فلديه اســـتعداد للإصـــابة بالصرع **(Delay&Pichot, 1990, p338)**.

وتتشابه أعمال كريتشمر وأسسه النظريـــة مـــع مـــا جـــاء بـــه الطبيـــب الأمريكـــي **ويليام.هــ.شيلدون william.H.chldon** (1888-1968) الذي ميز ثلاثة أنماط أولية اســـتنتجها من التحليل الإحصائي لأربعة آلاف صورة مقاسة بواسطة 17 قطرا وهي:

- النمط الجسمي الجلدي Ectomorphisme
- النمط العضلي متوسط التركيب Mésomorphisme
- النمط الجسمي الحشوي Endomorphisme

يوضح المخطط رقم(04) ماتتميز به كل منها من سمات (**فلادون والمصري، 1993، ص49**).

و من الأعمال التي ظهرت منذ أعمال كريتشمر و شلدون: أعمال **ر.آلنـــدي R.Allendy** سنة 1922 مميزا بين انطوائيين يعرفون بوهن مطواع، وانبساطيين بقوة مطواعة، كما استعاد **مارتينيMartiny** عام 1947 أعمال شيلدون وميز بين أربعة أنماط هي:

- مطواع وتري Chordolastique
- مطواع خارجي Ectoplastique
- مطواع وسيطي Mésoplastique
- مطواع داخلي Endoplastique (**المرجع السابق، ص50**).

المخطط رقم04: سمات أنماط شيلدون الجسمية
(المصدر: دافيدوف و الطوب وآخرون، 2000، ص 187)

النمط الجسمي	**النمط الجسمي الجلدي(النحيف):** طويل، رفيع، مرن، مخ كبير جهاز عصبي حساس	**النمط العضلي متوسط التركيب (الرياضي):** صلب، مستطيل قوي رياضي، عضلات ناميةجدا	**النمط الجسمي الحشوي(البدين)** ناعم– مستدير، زيادة في نمو الأمعاء
نمط الشخصية	**المزاج المخي الأساسي:** مكبوت، مقيد، خائف، واع بذاته	**المزاج الجسمي الأساسي:** متعالي، عدواني، نشيط،مباشر شجاع، متسلط	**المزاج الحشوي الأساسي:** حب صريح، اجتماعي، شره للطعام، معتدل المزاج

- **التحليل النفسي وأنماط الشخصية:**

تدخل الأنماط التي ولدت في أحضان التحليل النفسي ضمن الأنماط السيكولوجية التي يعتمد التصنيف فيها على تمييز متغيرات نفسية قوية للتفريق بين الشخصيات، و تزخر الأدبيات التحليلية بالكثير من هذه الأنماط –حسب **بلوم Blum**– لكنها لم تنتظم قط في تصنيف واضح و معبر.

و يؤكد كل من **بيشو P.Pichot** و **ديلاي J.Delay** أن المساهمة الأصيلة الوحيدة للتحليل النفسي (أعمال فرويد، **آبراهام Abraham**، **رايخ Reich**، **جونس Jones**، **كلوفر Clover**) كانت وصف الأنماط الليبيدية التي تم تحديدها على أساس مرحلة النمو الليبيدي التي حدث خلالها التثبيت.

فحسب فرويد يمر كل فرد في طفولته بمراحل نفسية–جنسية ثلاث تتميز تبعا للوسائل الأولية للإشباع الجنسي المميز لكل مرحلة منها، ففي المرحلة الفمية، يتركز النشاط

الشبقي حول الشفاه والفم، بينما يتركز في المرحلة الشرجية حول استثارة الشرج، على حين يكون التركيز في المرحلة القضيبية على الأعضاء التناسلية. و في مجرى هذا النمو النفسي– الجنسي يفشل بعض الأفراد في التقدم بصورة سوية نحو المرحلة التالية. ورغم بلوغهم في النهاية سن الرشد، فإن النزعات النفسية–الجنسية الأولية المرتبطة بالمرحلة غير الناضجة تظل مستمرة، تسيطر على الشخصية محدثة سمات سيكولوجية مميزة بهذه المرحلة **(لازاروس وغنيم، 1985، ص ص64–65)** كالتالي:

1°°/ النمط الفمي Type oral:

يتميز هذا النمط بالحاجة الشديدة للتبعية للغير حتى يحافظ على احترامه لذاته ويصاحب هذا الميل للسلبية والتبعية سمات قد تكون متناقضة لكنها ترتبط بفكرة منح– تلقي Donner–recevoir (كرم– بخل، سلاطة اللسان– صمت عنيد).

2°°/ النمط الشرجي Type anal:

سماته الأساسية: البخل والشح parcimonie، سرعة الانفعال irritabilité، ادعاء المعرفة pédanterie، ويذكر لازاروس أن لهذا النمط مرحلتان فرعيتان تتميز الأولى بانفجارات العدوان، والقذارة، والمشاكسة، بينما تتميز الثانية بالعناد، والنظام، وشدة البخل **(المرجع السابق، 1985، ص65)**.

3°°/ النمط البولي Type uréthral :

سماته الأساسية هي الطموح، وحب المنافسة، وهي سمات لها علاقة بالخجل.

4°°/ النمط القضيبي Type phallique:

يتميز سلوك صاحبه بالجرأة، والتصميم، والحزم، الأمر الذي يمثل تحقيقا لرغبته المرتبطة بقلقه من الإخصاء.

5°°/ النمط التناسلي Type génital:

الذي يوافق "الطبيعية المثالية normalité idéale" للشخصية **(Delay&Pichot,1990, p348)**.

أ/ فرويد وأنماط الشخصية:

في إحدى مقالاته1931، يقسم **فرويد Freud** أنماط الشخصية إلى خمسة هي:

1°/ النمط الشهواني:

يكون فيه الليبيدو موجها نحو الجنس، فتتلخص اهتمامات صاحبه في أن يُحبّ ويُحَبّ. يعيش هاجس الخوف من فقدان محبة الآخرين لـــه، مما يجعله مترددا، خائفـــا مـــن اتخـــاذ القرار، خاضعا وتابعا للأشخاص الذين يحبهم، فهذا النمط يسيطر لديه "الهو".

2°/ النمط النرجسي:

تسيطر "الأنا" على تصرفاته، حيث لا يعاني أي صراع بين الأنا والأنا العليا هاجسه الوحيد هو الحفاظ على أناه، ولهذا يرفض أن يكون خاضعا أو تابعا للآخرين. وللنرجـــسي ميول عدوانية متطورة يمكن أن تنفجر إذا أحس بأي خطر أو خسارة تهدد أناه. وهـــو بهـــذه العدائية قوي الشخصية، يحسن فرض نفسه على الغيـــر، كمـــا يحـــسن قيـــادتهم وأحيانـــا مساعدتهم. وكثيرا ما تتوجه نرجسيته نحو الانجازات الثقافية وخاصة الشعر.

3°/ النمط الموسوس:

يتميز بسيطرة الأنا الأعلى، لا يخشى فقدان محبة الآخرين له كالنمط الشهواني ولكنه يخشى فقدان ضميره، وقيمه، وأخلاقه، فهو بذلك يعاني تبعية نحو ذاته ونحو أناه العليا، التي تخوض في هذا النمط صراعا عنيفا مع الأنا.

4°/ النمط اشهواني- الموسوس:

يتميز هذا الأخير بنشاطه وبقدرته على حماية أناه من تـــأثير أنـــاه العليـــا(بـــسبب نرجسيته) ولدى هذا الشخص ميل لإخضاع الآخرين لآرائه ومعتقداته الخاصة. ولهذا النمط أشكالا عديدة، وذلك حسب هيمنة النرجسية أوالوسواس وكذلك حسب المرحلة الطفولية التي تم إليها النكوص، ويصادف هذا النمط بمختلف أشكاله لدى المبدعين في مختلـــف الميـــادين الثقافية.

5°/ النمط النرجسي- الشهواني:

يجمع هذا النمط خصائص كل من النرجسي والشهواني، يكون فيه الصراع بين الهو والأنا المرضية المتضخمة المميزة للنرجسية. وهذا النمط هوالأكثر انتشارا (**النابلسي، 1989، ص ص53-54**).

ب/ أنماط كارل يونغ C.G.Jung 1875-1961:

انطلق **يونغ** في تحديده لأنماط الشخصية من أحد الأبعاد الهامة للشخصية وهو التفاعل الاجتماعي، حيث يرى يونغ بأن طاقة الفرد الليبيدية قد تميل للتوجه نحو العالم الخارجي، أي نحو المواضيع فيكون الفرد من النمط الانبساطي، أو نحو العالم الداخلي أي نحو الشخص ذاته فيكون الفرد من النمط الانطوائي، فهذا التفاعل هو المحرك الرئيسي المتحكم في سلوك الفرد.

و فيما بعد تمت إضافة نمط ثالث إلى هذين النمطين بمثابة نمط وسط بينهما، حيث يتراوح صاحبه بين الانبساط والانطواء الاجتماعيين **(المرجع السابق، 1989، ص59).**

و يعتبر التصنيف الذي جاء به يونغ استعادة لأعمال كل من **غروس Gross وهايمان** وقد أوضح في كتابه "النماذج النفسية"1921 أنه لم يجر بحثا إحصائيا بل اعتمد على تجربته في علم النفس المرضي وفي الطب النفسي. وأشار إلى وجود قطبين أساسيين للسلوك تمثلهما العلاقة الأنا–العالم، كما أن الانطواء والانبساط يكونان صيغتين أساسيتين للخبرة ولإدراك العالم، يتضمن الانبساط حركة نابذة للمنفعة، ويتضمن الانطواء توحيد الشيء بالذات.

و يؤكد يونغ على ضرورة عدم اعتبار هذين القطبين مكونين خلفيين متناقضين، بل هناك تفوق طبيعي ذو أساس بيولوجي، والقطبان في تفاعل، وعندما يتفوق أحدهما في الحياة اليومية، فإن الآلية الأخرى تكبت في اللاوعي.

و على أساس أربع وظائف نفسية تسيطر واحدة منها عند كل فرد قسم يونغ فئتي الانبساطيين والانطوائيين إلى ثمانية أنماط وهذه الوظائف هي: التفكير، والشعور والإحساس، والحدس حيث أن:

– وظيفة التفكير هي نفسها وظيفة الوعي والرأي والمنطق.

– الشعور، وهو ذاتي يشكل إدراكا متميزا للقيمة، فهو إذن حكم متميز للانفعال.

– الإحساس والحدس وظيفتان غير عقليتين: تنطبق الأولى على الحاضر، والثانية على المستقبل **(فالادون والمصري، 1993، ص ص53-54).**

و انطلاقا من تقسيم فئتي الانبساطيين والانطوائيين إلى أربعة أقسام فرعية نتجت عن ذلك ثمانية أنماط على النحو التالي:

1°/ النمط النبساطي التفكيري:

يتميز بالاهتمام بعالم الإحساسات، واستخدام الحواس كأساس للتحليل المنطقي ولتكوين الحقيقة كما يراها، تأثره الجوهري مصدره ما يتلقاه من معلومات من البيئة المحيطة. و يعتقد يونغ أن المنتمي انتماء تاما إلى هذا النمط يكون قصير النظر، كما يميل إلى الإعتماد على صيغ ثابتة كمرجعية يتناول الوجود من حوله من خلالها. قد يؤدي قبوله لمنطق الأحداث إلى نوع معين من الصلابة في شخصيته تحول دون تعاطفه مع غير، ودون فهمه لانفعالاته أو انفعالات الآخرين.

2°/ النمط الانبساطي الوجداني:

يتحدد سلوك صاحب هذا النمط في ضوء إحساسه الوجداني في مواجهة الأشياء الخارجية. يميل إلى الإحساس وجدانيا والعمل تبعا لمطالب الموقف وتوقعاته، يتبع تقاليد مجتمعه ومتطلباته. يعتقد يونغ أن أغلب أفراد هذا النمط من النساء، ليس بسبب طبيعة المرأة بل بسبب العوامل الثقافية في المجتمع.

3°/ النمط الانبساطي الحسي:

يتميز صاحبه بميل إلى أن يكون واقعيا تماما في حياته، يتحدد سلوكه في ضوء الخصائص الحسية الملموسة للموقف، ويتقبل العالم كما يبدو له، فقد يكون إما خاضعا للبحث عن اللذة البحتة، وإما متقبلا لأخلاقيات مجتمعه دون نقاش، فالأدوار الاجتماعية التي يلعبها أفراد هذه الفئة تعتمد على طبيعة الثقافة التي تحيط بهم إلى حد بعيد. ويعتقد يونغ أن غالبية أفراد هذا النمط من الذكور، ويعزو ذلك إلى أسباب حضارية لا بيولوجية.

4°/ النمط الانبساطي الحدسي:

لا يكون صاحب هذا النمط محكوما بالواقع الخارجي، بل يمثل العالم المحسوس بالنسبة إليه مفتاح التصرفات التي يتخذها وليس بمثابة موجه يخضع له، ويعتقد يونغ أن هذا النمط يضم الصحافيين و أصحاب التأملات، وأن كثيرا من النساء يدخلن ضمنه.

5°/ النمط الانطوائي التفكيري:

يتميز صاحبه بمجموعة تصورات ينظمها ذاتيا، غير مبال بالعالم الخارجي، فهو يميل إلى عزل نفسه عن عالم الأشياء المادية، والعيش في نطاق النظريات والأفكار والمثل العليا إلى حد بعيد، غير عملي، غير مبال بالمسائل المالية، ولا بالملابس والأشخاص المحيطين به.

6°/ النمط الانطوائي الوجداني:

يخضع صاحبه للعامل الذاتي لكنه لا يسعى وراء ما يثير حماسه، بل يحي في نطاق عالمه الداخلي المتعلق بانفعالاته الشخصية وأحاسيسه الوجدانية، يميل إلى الانخراط في أحلام اليقظة، معتمدا على ما يميز حالته النفسية الراهنة من أحاسيس انفعالية، يميل لالتزام الصمت و الانزواء.

7°/ النمط الانطوائي الحسي:

يتوسع صاحب هذا النمط بمعنى الإحساس الجسمي، في ضوء ما يسميه يونغ "العنصر الحسي الذاتي الذي ينطلق بواسطة المثير الموضوعي"، و يوجه انتباهه إلى العالم الخارجي، لكنه يخضع إدراكه لحالته الداخلية، فهو يستجيب بطريقة ذاتية المركز على خلاف الشخص الانبساطي الحسي.

8°/ النمط الانطوائي الحدسي:

يوجه الفرد من هذا النمط انتباهه إلى أخيلته الذاتية الداخلية التي تعتبر مفاتيح لنشاطه، ويحيا في نطاق ذاتيته، مستخدما صوره الذهنية للانطلاق إلى صور ذهنية أخرى وإلى خبرات داخلية، وغالبا ما تكون النتائج التي يتوصل إليها أفراد هذا النمط غريبة عن الخبرة العادية التي ينتهي إليها الأشخاص المتعلقون بالعالم الخارجي، وخير مثال عن هذا النمط الحالم الناسك، والقديس(الولي الصالح)، والفنان (**أسعد، دس، ص ص17-20**).

وغير هذه الأنماط كثير، فقد قام أحد تلاميذ فرويد (**و.رايخ wilhelm reich**) بالجمع بين اللاوعي و الجسد، وجاء بعدها تلميذ لرايخ وهو**ألكسندر لوون Alexander Lowen** وقام انطلاقا من العلاقة التحليلية بشكل الجسد بتحديد خمسة أنماط للشخصية هي:

النمط الفصامي schizoide، والنمط الفمي orale، والـــنمط النفـــسي–المرضـــي psychopathe والنمط المازوشي Masochiste والنمط الصارم rigide **(النابلسي، 1989، ص ص54-59)**

• السلوكية و الأنماط:

يرى السلوكيون أن الشخصية هي تلك التنظيمات أو الأساليب السلوكية المتعلمة الثابتة التي تميز الفرد عن غيره من الناس **(زهران، 1980، ص91)**، فهـــم يركـــزون فـــي تنـــاولهم للشخصية على سيرورات التعلم أكثر من العوامل المكونة لبنيـــة الشخـــصية كـــالنزوات أو السمات، لذلك فهم يهتمون بسلوكات معينة أكثر من اهتمامهم بالخصائص العامة للشخـــصية، إضافة إلى أنهم يولون أهمية لقوانين التعلم أكثر من الاهتمام بالفروق بين الأفراد.

و اهتموا كثيرا بالمتغيرات الداخلية والخارجية التي تساهم في تحديد السلوك و الـــتحكم فيه**(Pervin&John, 2005, p 330)**، بحيث تنحصر أهداف دراسة الشخصية لديهم في:

- تقويم السلوك و تعديله و السيطرة عليه.
- زيادة فعالية الفرد وإنتاجه عن طريق السيطرة على البيئة من جهة والحد مـــن اتجاهاتـــه العدوانية وغيرها من جهة أخرى **(القذافي، 2001، ص237)**.

و رغم ذلك، فإن لهم مساهمات في تصنيف الشخصيات إلى أنماط من أمثلتها ما يلي:

أ/ أنماط بافلوف Ivan Pavlov:

من بين الأنماط التي ميزها **بافلوف**، والتي تخص الإنسان والحيوان في آن واحد:

- **النمط المتوازن Type équilibré:**

يتميز بردود أفعال مناسبة للمواقف، يمكنه بسهولة اكتساب عادة الاستجابة لمواقف معينة وأيضا عادة تنشيط استجابات أخرى بنفس السهولة.

- **النمط الانفعالي Type éxcitable:**

يكتسب هذا الأخير العادات النشطة habitudes actives بسهولة، في حين يصعب عليـــه اكتساب العادات المتعلقة بالتثبيط.

- **النمط المثبط Type inhibé:** تميزه خصائص مناقضة للنمط السابق (الانفعالي).

- **النمط الجاد Type inerte**: يتميز بجمود سيرورات التثبيط وسيرورات الإثارة، مع نشاط irradiation مفرط في الأولى وأحيانا في الثانية **(Delay&Pichot, 1990, p 346)**.

ب/ أنماط هايمنس و وايرسما Heymans & Wiersma:

يقوم هذا التصنيف على فرضية للطبيب النفسي **أوطو غروس Otto Gross** مفادها أن كل ظاهرة نفسية(كالانفعال مثلا) تثير نشاط الخلايا العصبية الذي يبقى مستمرا حتى بعد انتهاء الظاهرة النفسية المنبهة، ويؤثر بشكل لا شعوري في الأنشطة التالية للعقل.

و من هنا تقابل الوظيفة العصبية الأولية الوظيفة الثانوية، حيث توافق الأولى إذا كانت سريعة الأفراد ذوي النشاط النفسي الاستجابي réactive للأحداث لكنه سطحي، وتوافق الثانية إذا كانت ممتدة أفرادا ذوي صعوبة في تكامل الظواهر النفسية.

و على أساس هذه المفاهيم، اقترح هايمنس و وايرسما وصفا للشخصية اعتمادا على ثلاثة أبعاد حدداها باستخدام سلالم التقدير وهي:

- الانفعالية émotivité أو اللااستقرار الإنفعالي.
- النشاط activité أو القوة النزوية العامة.
- أولانية– ثانوية primarité-secondairité التي تحددها سيطرة إحدى الوظيفتين اللتين ذكرهما غروس ومنها تم اشتقاق ثمانية أنماط نفسية يوضحها الجدول رقم(04).

الجدول رقم04: أنماط هايمنس و وايرسما
(المصدر:J.Delay & P.Pichot, 1990, p347)

النمط		الانفعالية Emotivité	النشاط Activité	أولانية– ثانوية Primarité - secondarité
جامد	Amorphe	–	–	P
خامل	Apathique	–	–	S
عصبي	Nerveux	+	–	P
عاطفي	Sentimental	+	–	S
دموي	Sanguin	–	–	P
بلغمي	Flégmatique	–	–	S
غضوب	Cholérique	+	+	P
مغرم	Passionné	+	+	S

+ : فوق المتوسط / – : تحت المتوسط / P : سيطرة الوظيفة الأولية / S : سيطرة الوظيفة الثانوية

و بينت دراسات كل من **قوشي F.Gauchet** و**لامبار R. Lambert** 1959 أنــه بالإمكــان اختصار أبعاد هايمنس و وارسما عن طريق التحليل العاملي إلى بعدين فقط هما الانفعاليــة والأولانية–الثانوية **(Pichot&Delay, 1990, p347).**

- **نظرية العوامل لآيزنك Hans j. Eysenk** (1916–1997):

تأثرت أعمال آيزنك بعدة عوامل كالتطورات المنهجية التي أجريت على تقنية التحليل العاملي، وتصنيفات يونغ وكريتشمر، وبحوث **سيريل بــارت Cyril Burt** حــول الوراثــة، والبحوث التجريبية حول الاشتراط لبافلوف، وكذا نظرية التعلم للأمريكي **كلارك هول Clark Hull (Pervin&John, 2005, p 200).**

و يقترح آيزنك نظرية في الشخصية أساسها تعريف للشخصية، يدور حول أربعة أنماط سلوكية هي: المعرفي(الذكاء)، والنزوعي(الخُلق)، والعاطفي(المزاج) والجــسمي(الجبلــة). وبذلك تكون الشخصية هي المجموع الكلي للأنماط السلوكية الفعلية والممكنة للكائن الحــي؛ تتحدد بالوراثة والبيئة، وتنشأ وتنمو من خلال التفاعل الوظيفي للأجزاء المكونة التي تنــتظم فيها هذه الأنماط السلوكية **(الأنصاري، 1997، ص98).**

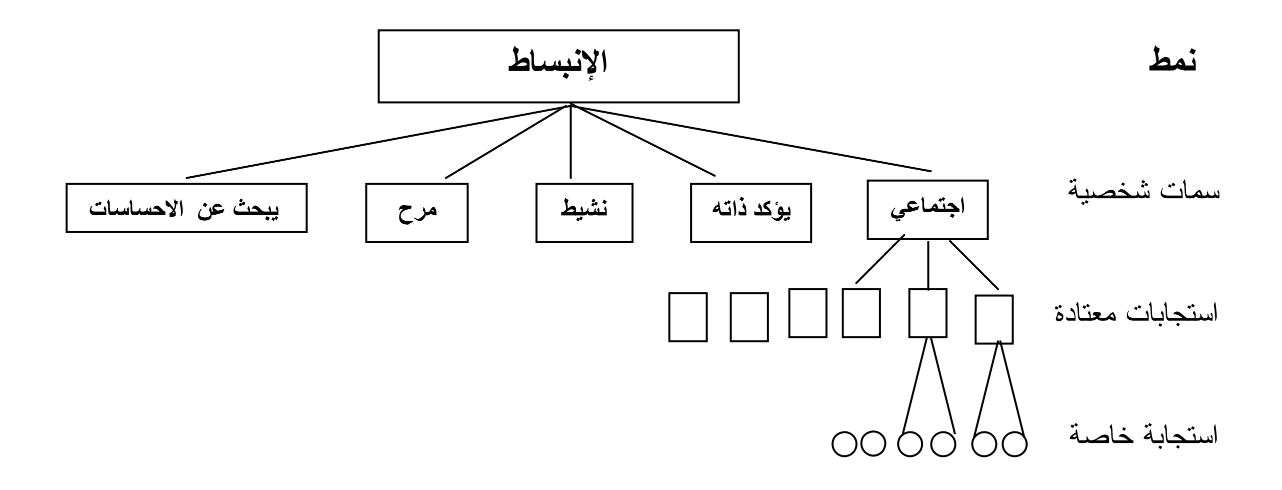
و يأمل أن تشمل هذه النظرية "عددا كبيرا من الحقائق الخاصــة بالمــشاهدة والتجربــة بالإشارة إلى قوانين محددة لقت التأييد القوي من نظريات الــتعلم الحديثــة" (آيزنــك 1957) ويهدف إلى دراسة الشخصية بالنمهج الفرضي الاستدلالي، كما يــرى أن "أي نظــرة إلــى الشخصية يجب أن تعتمد على النتائج التجريبية التي تعالج نتائجهــا بــالطرق الاحــصائية" (آيزنك 1947). ويؤكد على ضرورة الاعتماد على أكثر من طريقة في القياس للبحــث فــي الشخصية باعتبار أنها كلا، حيث طبق ذلك في دراساته؛ إذ استخدم مقــاييس التقــدير (فــي دراسته المنشورة عام 1947 علــى 700 جنــدي عــصابي)، والاســتبيانات، والاختبــارات الموضوعية **(عبد الخالق، 1999، ص224).**

وعلى الرغم من أن أعماله ركزت على السمات، إلا أن آيزنك يؤكد على الأنماط ويوليها أهمية كبيرة، وكان هدفه في كثير من أبحاثه هو التعرف على الأنماط، فمن خلال استخدامه للتحليل العاملي، عمل آيزنك علــى استنتــاج عــدد قليــل مــن العوامــل الهامــة جــدا

كما عرض التركيب التدرجي للشخصية(انظر المخطط رقم 05)، ومنذ تحليلاته العاملية الأولى تمكن من عزل عاملين أساسيين من الرتبة الثانية هما عامل العصابية Neuroticism وعامل الانبساط–الانطواء Introversion– Extraversion ، ثم أضاف عاملا ثالثا هو عامل الذهانية Psychoticism **(Pervin&John, 2005, p 203).**

المخطط رقم05: البنية التدرجية للشخصية حسب آيزنك – الانبساط مثالا –

(المصدر: آيزنك 1970، 1990 في Pervin&John, 2005, p 196)



و في الجدول رقم(05) تبيان لسمات كل منها كما أوردها الأنصاري 1997، وذكر أيضا تصنيفات أخرى للشخصية عند آيزنك هي:

- العصابي المنبسط Extravert– Neurotic
- العصابي المنطوي Introvert–Neurotic
- الاستيمي Dysthemia
- الهستيري Hystiria
- السيكوباتي Pshychopatic

و الجدير بالذكر أن من العوامل الراقية العريضة التي حددها آيزنك بعدا: الذكاء Intelligence، والمحافظة مقابل التقدمية أوالتحرر Coservatism – Radicalism، حيث يمثل الأول القدرة العامة أو العامل العام في نظرية "**سبيرمان**" ، ويعتبر الثاني العامل الأساسي في الاتجاهات.

وعلى الرغم من اعتراف آيزنك و المدرسة الانجليزية بأهمية هذين العاملين باعتبارها عوامل أساسية كامنة وراء الفروق الفردية، إلا أنهم يتبعون ما اصطلح عليه كثير من الباحثين في عدم إدراج القدرات والاتجاهات في الشخصية (**عبد الخالق، 1999، ص181**).

الجدول رقم05: أبعاد / عوامل الشخصية لدى آيزنك
(المصدر: الانصاري، 1997، ص ص99-100 بتصرف وPervin&John, 2005, p 196)

الانبساطي Extravert	- اجتماعي يحب الحفلات، وله أصدقاء كثيرون، ويحتاج الى أناس حوله يتحدث معهم، لا يحب القراءة أو الدراسة منفردا. - نشيط، يفضل أن يكون دائم النشاط و الحركة و أن يقوم بأعمال مختلفة. - يسعى وراء الإثارة - يتطوع لعمل اشياء ليس من المفروض أن يقوم بها. - مندفع على وجه العموم، ويتصرف بسرعة دون ترو. - مغرم بالقيام بالمقالب - يحب الضحك و المرح - لا يعتمد عليه أحيانا- ثرثار. - يحب التغيير - إجاباته دائما حاضرة - متفائل وغير مكترث. - يميل إلى العدوان - ينفعل بسرعة و لا يسيطر على انفعالاته بدقة - مستوى طموحه منخفض.
الانطوائي Introvert	- هادىء - خجول - متأمل ذاته - مغرم بالكتب أكثر من غيره - متحفظ إلا بالنسبة لأصدقائه المقربين - يميل إلى التخطيط مقدما - يتريث قبل أن يخطو أي خطوة و يتشكك في التصرف المندفع السريع - لا يحب الإثارة - يأخذ أمور الحياة بجدية - يحب أسلوب الحياة الذي تم تنظيمه بطريقة جيدة - يخضع مشاعره للضبط الدقيق - يندر أن يسلك بأسلوب عدواني - لا ينفعل بسهولة - يعتمد عليه - متشائم إلى حد ما - يعطي أهمية كبيرة للمعايير الخلفية - مستوى طموحه مرتفع - غير راض عن انجازاته - صبور.
العصابي Neurotic	-غير متزن انفعاليا - مكتئب و محبط - غيرناضج - غير واقعي أو عقلاني في تفكيره - قلق - متقلب - سريع الاستثارة - متبرم - مهمل - اتكالي - مصاب بالوساوس - يشعر بالذنب - خجول.
الاتزان أو قوة الأنا Ego strength	- الضبط الكافي عند التعامل مع الآخرين و تلقى قبولهم و ممارسة تأثيرات حسنة عليهم - استخدام المهارات و القدرات الموجودة لدى الشخص بأقصى طاقة ممكنة - عمل الفرد في إطار احترام الذات و في حدود الأخلاق الحضارية و الاجتماعية و الشخصية - عدم وجود الطفلية الانفعالية، و المقلقات الزائدة، والقلق و الاكتئاب، والتفكير غير الواقعي، والإدراكات المشوهة - تحمل التهديد الخاجي - القدرة على الكبت الفعال - التوازن بين التصلب و المرونة - التخطيط و الضبط - تقدير الذات - القدرة على معالجة الضغوط.
الذهاني Psychotic	- متمرد - عدواني - بارد - ذاتي المركز - غير اجتماعي - مبدع - قاس - لا يبالي بشعور الغير - أقل طلاقة من الناحية اللفظية - منخفض الأداء في اختبار الجمع المستمر و كذا اختبار الرسم في المرآة - يبدي تذبذبا أيضا في اختبار عكس المنظور و أيضا في اختبار التتبع بالقلم - أقل تحديدا بالنسبة للاتجاهات الاجتماعية - يبدي تركيزا أقل - يميل إلى القيام بحركات أكبر - ينزع إلى تقدير المسافات و الدرجات تقديرا مبالغا فيه - يميل إلى القراءة ببطء أكثر و إلى النظر ببطء أكثر - يبدي مستويات من الطموح أقل بكثير من الواقع.

و يعتبر بعد الانبساط-الانطواء البعد الأكثر خضوعا للدراسة والبحث بسبب سهولة ملاحظة السلوكات المعبرة عنه (Gosling & al 1998)، ومن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات ما يلي:

- الإنطوائيون أكثر حساسية للألم من الانبساطيين.
- يميل الانطوائيون لأن يكونوا أكثر حذرا، وأقل سرعة من الانبساطيين.
- تجعل الإثارة أداء ومردود الانطوائيين مضطربا في حين تحسنه لدى الانبساطيين.

- يتحصل الانطوائيون على نتائج دراسية أحسن من الانبساطيين.
- يفضل الانبساطيون المهن التي تجعلهم في تواصل مع الغير عكس الانطوائيين.
- يحب الانبساطي النكت ذات المحتوى الجنسي أو العدواني في حين يفضل الانطوائي الدعابة الفكرية كألعاب الكلمات.
- النشاط الجنسي للإنبساطيين أكثر من حيث التكرار أو عدد الشركاء.
- الإنبساطيون أكثر قابلية للتأثر(للإيحاء) من الانطوائيين.
- يستجيب الانطوائيون للإجهاد بالعمل الزائد (أو الاستثارة)، والانبساطيون بالقصور (أو الكف).

و عن بعد العصابية، يرى آيزنك بأن الفرد ذي الدرجات العليا على هذا البعد إذا ما تعرض للإجهاد، فإنه يستجيب بسرعة، لكن تناقص هذه الاستجابة – بعد اختفاء المجهدات- يكون أبطأ مما لدى الفرد ذي العصابية الأقل **(Pervin&John ,2005 ,p207)**.

و تختلف عوامل آيزنك عن عوامل كاتل في عدة نقاط يلخصها الجدول التالي.

الجدول رقم06: الفرق بين عوامل كل من كاتل و آيزنك.
(المصدر: الأنصاري، 1997، ص ص 105-106 بتصرف)

كـــاتل	آيزنـــك
- تأثر بـــ " **ثرستون** "	- تأثر بـــ " **سبيرمان** "
- عدد العوامل 16	- عدد العوامل 03
- عوامل ضيقة و أكثر خصوصية	- عوامل عريضة و أكثر عمومية
- الإرتباطات بين العوامل منخفضة	- الإرتباطات بين العوامل مرتفعة
- أبعاده من الرتبة الأولى (سمات)	- أبعاده من الرتبة الثانية (أنماط)
- نظرية غير حاثة على الفحص	- نظرية حاثة على الفحص
- تظهر في سن محدد ابتداء من مرحلة المراهقة	- تظهر في مختلف الأعمار ابتداء من سن السابعة
- لم يمكن تكرار استخراجها في مختلف الدول	- أمكن تكرار استخراجها في مختلف الدول

و خلال سعيه لقياس بعد الانبساط-الانطواء، قام آيزنك ببناء العديد من الاستبيانات كـ:**استبيان مودسلي للشخصية(MMQ)** و**قائمة مودسلي للشخصية(MPI)** و**قائمة آيزنك للشخصية(EPI)** وأخيرا **استبيان آيزنك للشخصية (EPQ)**، وقد خصص جانبا كبيرا من عمله في البحث عن مجموعات تستخدم محكا خارجيا **(الأنصاري، 2002، ص670)**.

✍ نظرة نقدية لنظرية آيزنك:

ذكر **برودي Brody** 1972، في كتابه "بحوث الشخصية و نظرياتها " بعـد أن عـرض العديد من النظريات ما يلي: " يبدو لي أن أكثر المادة المقدمة تؤكد مفهومـا للشخـصية لـه درجة كبيرة من الاتفاق مع نظرية آيزنك أكثر من أي مفهوم آخر للشخصية "؛ كما يؤكد من خلال ما عرضه من بحوث تحليلية عاملية أن أحسن طريقة لوصف الشخـصية أو أكثرهـا صدقا و ثباتا التي تتم في ضوء عدد محدود من أبعاد الشخصية شديدة العمومية **(عبد الخـالق، 1999، ص191)**.

وعلى الرغم من ذلك فقد واجه وصف آيزنك للشخصية في ضوء العوامل الراقية التـي حددها نقدا عنيفا خاصة من قبل الوصف بالسمات، يوجزه الأنصاري نقلا عن عبد الخالق في النقاط التالية:

- اقتصار نظرية آيزنك على عوامل ثلاث فقط إيجاز مخل، لا يفيد في التنبؤ بالسلوك.
- الشك في وجود عامل عام للعصابية، فجيلفورد، وكاتل يتفقان بأن عامل العصابية يعتبـر فقط أحد العوامل المتعددة المميزة للعصابية، والعصابية حالة معقدة موقفيا ومحددة نشوئيا أكثر من كونها عاملا ثابتا في الشخصية.
- عدم اتساق ظهور عامل الذهانية في الدراسات الميدانية والإمبريقية.
- ارتباط استخراج العوامل الأساسية للشخصية بالتحليل العاملي يجعلها مرتبطة بفقرات أو وحدات الاختبارات أو المقاييس أو الاستفتاءات، و بالتالي فإن العوامل لا يمكن أن تغطي إلا جوانب الشخصية التي تمثلها بطاريات الاختبارات، أي أن عموميتها تتوقـف علـى شمول عينات السمات الانسانية **(المرجع السابق، 1997، ص106)**.

• نظرية العوامل الخمسة الكبرى:

دام النقاش سنوات بين الباحثين كآيزنك وكاتل وغيرهم حول عدد وطبيعة الجوانـب الأساسية في سمات الشخصية، ومنذ الثمانينيات من القرن العشرين تطورت المناهج وخاصة التحليل العاملي، الأمر الذي سمح بظهور بصيص الاتفاق، فقد أجمع عدد من الباحثين علـى أنه من المفيد تنظيم السمات في خمسة أبعاد ثنائية القطب تسمى العوامل الخمسة الكبـرى " Big Five" **(Pervin&John, 2005, p 223)**.

و يمكن القول بأن الفكرة تعود إلى سنوات سابقة، حيث توصل **فيسك Fiske** عام 1949 إلى استخراج خمسة عوامل للشخصية عن طريق التحليل العاملي لقائمة كاتل وذلك باستخدام منهج متعدد الطرق(التقدير الذاتي، وتقدير المحكمين) على عينة من 128 فردا.

كما قام **نورمان Norman** 1963 بمراجعة قائمة " آلبورت–أودبارت " وتصنيف محتوياتها إلى 10 فئات أو طبقات. وعن طريق التحليل العاملي توصل إلى تحديد خمسة أبعاد تتدرج تحت كل فئة، إلا أن هذه النتيجة قد فسرت فيما بعد (**جون John** 1995) باعتبار أن تصنيف نورمان مبدئي ومبني على أساس الحدس، ومقصورا على الدراسات التي اعتمدت في منهجها على طرق التقدير الذاتي فقط **(الأنصاري، 1997، ص108).**

و في 1981 حلل **لويس ر.جولدبيرغ Lewis R. Goldberg** أعماله وأعمال باحثين آخرين، وتوصل إلى التأكيد على "وجوب أن يشمل كل نموذج يتناول الفروقات الفردية – في مستوي معين– شيئا ما يشبه هذه الأبعاد الخمسة"، ومن هنا بدأ الحديث عن العوامل الخمسة الكبرى، وسميت كبرى لأن كلا منها يشمل سمات كثيرة من نوع معين، وهي من حيث العمومية والتجريد تشبه عوامل آيزنك **(Pervin&John , 2005, p224)**، كما استعملت مصطلحات عديدة لكنها متقاربة للإشارة إلى هذه العوامل يوضحها الجدول رقم(07).

الجدول رقم07: أسماء أعطيت للعوامل الخمسة الكبرى.
(المصدر: الأنصاري عن عبد الخالق والأنصاري، 1997، ص 112 بتصرف)

الباحث	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	العامل الخامس
فينسك 1949	التكيف الاجتماعي	المسايرة	الرغبة في الانجاز	الضبط الانفعالي	العقل الباحث
كاتل 1957	الإنبساط	المودة	قوة الأنا الأعلى	القلق	الذكاء
تبوبس،كريستال 1961	الإستبشار	الطيبة	الإتكالية	الإتزان الانفعالي	الثقافة الراقية
نورمان 1963	الإستبشار	الطيبة	يقظة الضمير	الإتزان	الثقافة الراقية
بورجاتا 1964	التوكيدية	المحبة	الإهتمام بالعمل	الإنفعالية	الذكاء
كوستا ،ماكرى 1985	الإنبساط	الطيبة	يقظة الضمير	العصابية	التفتح
كوينلي 1985	الإنبساط الاجتماعي	الطيبة	ضبط الدوافع	العصابية	الإهتمامات العقلية
لور 1986	الإندماج الاجتماعي	مستوى التطبيع الإجتماعي	التحكم الذتي	الإتزان الانفعالي	الإستقلال
هوجان 1986	الإجتماعية الطموح	الملاءمة	الإندفاعية	التوافق	الذكاء
ديجمان 1988	الإنبساط	المطاوعة، الصداقة	الرغبة في الإنجاز	العصابية	الذكاء الفطنة
دي راد 1988	الإنبساط	الطيبة	يقظة الضمير	عدم الإتزان الإنفعالي	الثقافة الراقية
بيبودي و جولدبيرغ 1989	القوة	المحبة	العمل	الوجدان	الذكاء
بوكوين، باص1989	منبسط	طيب – متزن	ذو ضميريقظ	مسيطر	ذكي و مثقف

و يؤكد جولدبيرغ أن كل عامل منها مستقل عن العوامل الأخرى، يلخص مجموعة كبيرة من السمات المميزة؛ فيندرج تحت العامل الأول والثاني السمات ذات الطابع التفاعلي، في حين يصف العامل الثالث المطالب السلوكية والتحكم في الدوافع، والعامل الرابع السمات المرتبطة بالإتزان الإنفعالي كالهدوء والثقة مقابل العصبية والتوتر والمزاج المتقلب والنزعة إلى القلق والحزن، أماالعامل الخامس فيصف التكوين العقلي للفرد، ومدى عمقه ونوعيته إضافة إلى الخبرة الذاتية. وفي الجدول رقم(08) يوضح كل من **كوستا و ماكري** 1992 العوامل الخمسة الكبرى وعددا من الأوصاف التي تميزها (**الأنصاري، 1997، ص ص108-109**).

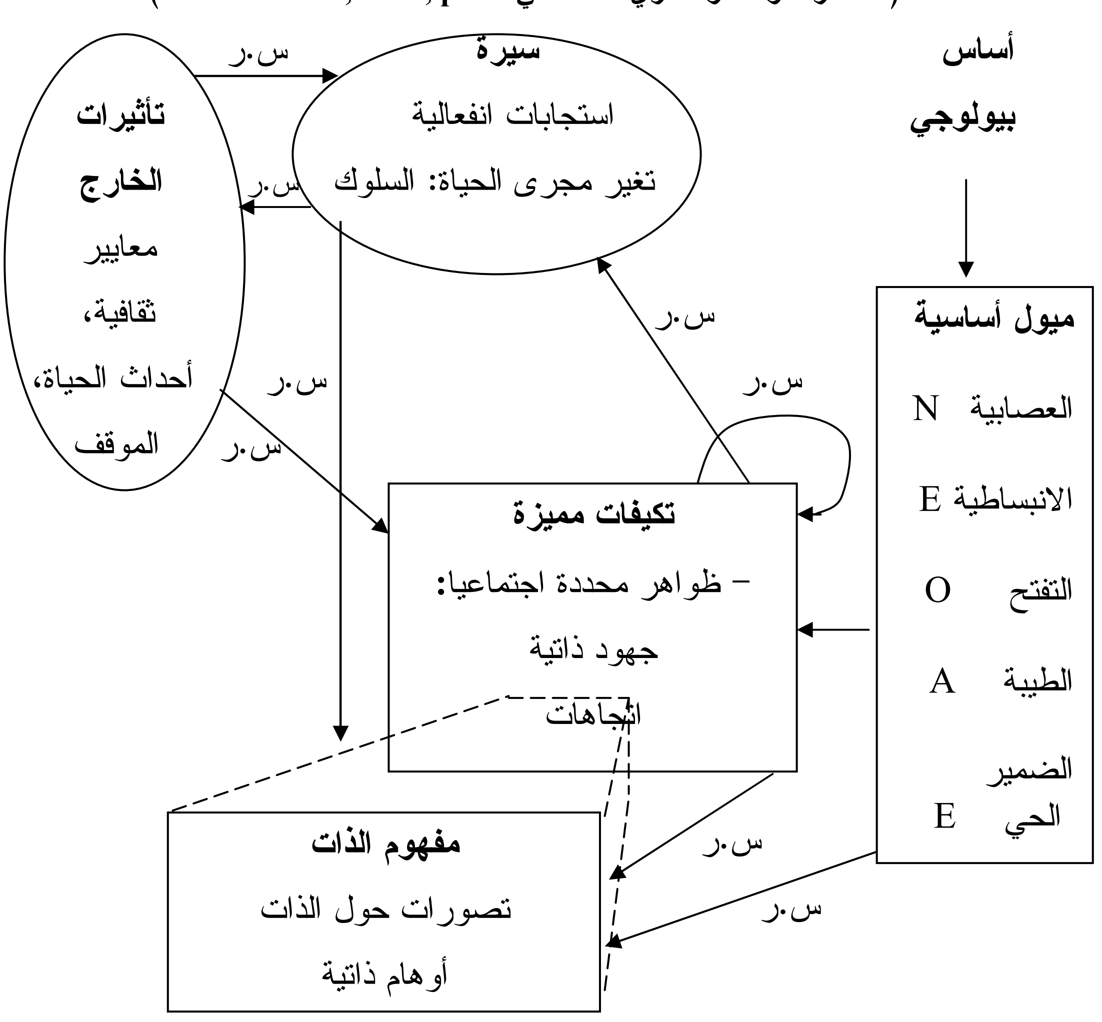
الجدول رقم08: العوامل الخمسة الكبرى و أمثلة عن سماتها .
(المصدر: كوستا و ماكري 1992 في Pervin&John, 2005, p225)

سمات الشخص الذي يحصل على نائج مرتفعة	العوامل الكبرى	سمات الشخص الذي يحصل على نتائج منخفضة
محتار، عصبي، انفعالي، قلق، غير متكيف، وسواسي المرض.	**العصابية (N)** - يقيم التكيف نسبة إلى اللاستقرار الإنفعالي - يسمح بتحديد الأشخاص المعرضين للشدة النفسية، للأفكار غير العقلانية، للحاجات أو الرغبات المفرطة ولاستراتيجيات التكيف غير الملائمة.	هادئ، مسترخي ،بارد، راض، ساكن.
اجتماعي، نشيط، ثرثار، متفتح على الغير، متفائل، يحب المتعة، عاطفي.	**الإنبساطية (E)** - يقيم لكمية التفاعل بين الأفراد و شدته، مستوى النشاط، الحاجة إلى الإثارة، و القدرة على الإستمتاع.	متحفظ، قنوع Sobre، قليل التعبير، محتشم، يركز على المهام، خذر، ساكن.
فضولي، انتقائي، مبدع أصالي، واسع التخيل، غير امتثالي.	**التفتح (O)** - يقيم البحث السابق التأثير Proactive و القدرة على تقدير التجارب و الخبرات لذاتها و القدرة على تحمل المجهول، واكتشافه.	امتثالي، واقعي، متعصب، حس فني و فكر تحليلي أقل تطورا.
رؤوف، سهل المعشر، مستأمن، خدوم، حليم، ساذج، صريح.	**الطيبة (A)** - يقيم طبيعة تعامل الفرد مع الآخرين على متصل : من المشاركة إلى المناقضة في الأفكار، والمشاعر والأفعال.	وقح، غير مهذب، غير متعاون حقود، قاس، سريع الإثارة، متلاعب.
منظم، فاعل، شغّال، منتظم، منضبط، طموح، مثابر.	**الضمير الحي (E)** - يقيم درجة التنظيم ، والمثابرة، و الدافعية في سلوك الفرد الموجه نحو هدف ما. - يقارن الفرد الفاعل و الدقيق بالفرد اللامبالي والمهمل.	بلا هدف، غير فاعل، كسول ،لامبالي، متساهل، مهمل ضعيف الإرادة، يتبع المتعة.

و تنطلق العوامل الخمسة الكبرى من نموذج نظري اقترحه كل من **كوستا و ماكري** 1999 يوضحه المخطط رقم(06)، فمن خلاله يعتبران هذه العوامل ميولا أساسية ذات قاعدة بيولوجية لا تتأثر مباشرة بالبيئة؛ أي أن سمات الشخصية تتعلق ببيولوجية الفرد أكثر منه بخبرته، والبيئة لاتكاد تؤثر في نمو هذه الميول الأساسية، في حين تؤثر هذه الأخيرة على حياة الفرد من حيث: مفهومه عن ذاته وطريقته الخاصة في التكيف واتجاهاته، وأهدافه... إلخ. و تحدد طريقة الفرد الخاصة في التكيف وكذا التأثير الخارجي (كالظروف الملائمة، والمعايير، والموانع) اختياراته وقدراته (**Pervin&John, 2005, pp232-233**).

المخطط رقم06: تمثيل لنظرية العوامل الخمسة الكبرى .

(المصدر: كوستا و ماكري 1999 في Pervin&John, 2005, p233)



س.ر: سيرورات دينامية ترك الباحثان التكفل بتناولها بالتفصيل الى مقاربات أخرى.

✍ نظرة نقدية لنظرية العوامل الخمسة:

على الرغم مما تمتاز به هذه العوامل الكبرى من مزايا تنبع من:

- سهولة لغتها ووضوحها حيث تضم مجموعة كبيرة من السمات شائعة الاستخدام في اللغة اليومية للناس.
- عددها الذي اختزل الكم الضخم من السمات، مبسطا وصف الشخصية دون مبالغة.
- شموليتها للشخصية الإنسانية مما يوفر نسقا جديدا ومتكاملا للبحث في الشخصية.
- تأكيد بعض السيكولوجيين(**Ones&Hogan**1997) على قدرتها على التنبؤ بطبيعة أداء الفرد ومردوده.
- الفوائد التي يمكن تحقيقها من وراء استخدامها في مجالات كالتوجيه المهني فمهنة كالصحافة تناسب أكثر من يحصلون نتائج أعلى على عامل التفتح، والصحة حيث يعيش ذوو نمط الضمير الحي أطول بنحو30% (**Friedman** &al,1995)، والإرشاد والعلاج من حيث الإفادة بالمعلومات الضرورية للتشخيص ثم طبيعة التدخل (**Pervin&John, 2005, pp 233,237,239**).

إلا أن هناك من العلماء من يعارض نموذج العوامل الخمسة الكبرى، حيث:

- يصر كاتل على وجود أبعاد أساسية للشخصية أكثر بكثير من هذه الأبعاد، بينما يؤكد آيزنك 1992 على أنها كثيرة، ولا بد من تقليصها إلى عدد أقل، و أن بعدي الطيبة ويقظة الضمير يندرجان تحت بعد الذهانية.
- و يصر **بلوك Block** على وجود بعدين للشخصية اكتشفهما من خلال دراساته المتتابعة و هما ضبط الأنا Ego Control، وبعد مرونة الأنا Ego Resiliency و ذلك رغم اقتناعه بالعوامل الخمسة الكبرى.
- و يؤكد **زوكرمان Zuckerman** 1992 على وجود خمسة عوامل كبرى للشخصية مختلفة عن المذكورة أعلاه، كما استخرج **هوجان** 1986 ستة أبعاد للشخصية داخل نطاق العوامل الخمسة الكبرى (**الأنصاري، 1997، ص ص113-114**).

• **تناولات حديثة للأنماط:**

في نهاية الخمسينيات من القرن العشرين ظهر نمطان حديثان في العلوم الطبية والنفسية، وهما نمطا السلوك " **أ** " و " **ب** " type A & B behavior ، واللذان حددا من طرق كل من **فريدمان Friedman** و **روزنمان Rosenman** سنة 1959، ثم ألحق بهما في أول الثمانينيات من نفس القرن نمط حديث آخر هو النمط "**ج** " type C أو ما يسمى بالشخصية المستهدفة بمرض السرطان Cancer-Prone Personality من قبل كل من **جرير Greer وموريس Morris** سنة 1980 و طورته **تيموشوك و زملاؤها (Temoshok&al,** 1985, **Temoshok&Heller,** 1981**) (الأنصاري، 1997، ص94)**. و سيتم التطرق لهذه الأنماط بالتفصيل لاحقا.

III. 7. علاقة الشخصية بالإجهاد:

تعتبر شخصية الفرد بكل مكوناتها ومميزاتها من أهم العوامل الوسيطة التي تتحدد وفق طبيعتها استجابة الفرد إزاء المجهدات التي يتعرض لها، سواء من حيث النوع أو من حيث الشدة. لذلك فإن البحث الذي يسعى إلى الوقوف على ما يميز ما يسمى بشخصيات الإجهاد Personnalités de stress من خصائص وسمات، يسمح بنوع من التنبؤ بالسلوك من جهة وبإيجاد علاقة بين التأثيرات البيولوجية للإجهاد، وبين ما يمكن أن تتعرض إليه صحة الفرد من جهة أخرى **(Hoareau, 2001, p 155).**

إذ أن هذه الخصائص باعتبارها متغيرات للاستعداد الشخصي تلعب دورا معدلا لاستجابة الفرد إزاء المجهدات، فتؤدي بدورها إلى نتائج إيجابية أو سلبية على صحة الفرد.

و قد أفضت دراسات عديدة كدراسة سادان وزملاؤه Sadin & al 1996 إلى الإشارة إلى بعض من هذه المتغيرات المرتبطة بالإجهاد سواء من حيث كونها عوامل مقاومة أو عوامل تهديد، يعكسها الجدول رقم(09) مقترنة بما يرتبط بها من اضطرابات **(Ruiz,2002, pp93-94).**

الجدول رقم09: متغيرات الشخصية و ما يرتبط بها من اضطرابات
(المصدر: Silvia Rosa Sigales Ruiz, 2002, p94 بتصرف)

متغير الشخصية	التأثير	الاضطرابات المرتبطة به
الانبساطية Extraversion	+ ؟	السرطان
العصابية Nevrosisme	− ؟	السرطان
نمط السلوك أ Conduite type A	+	أمراض القلب التاجية
العدائية Hostilité	+	أمراض القلب التاجية
التناقض Antagonisme	+	أمراض القلب التاجية
عسر التعبير الانفعالي Alexithymie	+	سيكوسوماتية
نمط السلوك ج Conduite type C	+	السرطان
النمط الكابت Style répresseur	+	السرطان/ ا. تتعلق بالجهاز المناعي
الصلابة Hardiess	−	ا. مناعية
التفاؤل Optimisme	−	ا. سيكوسوماتية
الدافعية نحو الاجتماعية Motivation de sociabilité	+/−	ا. سيكوسوماتية
تقدير الذات Estime de soi	−	ا. سيكوسوماتية
نمط السلوك ب Conduite type B	−	ا. سيكوسوماتية

و فيما يلي تناول لبعض من أهم هذه العوامل:

III. 7. 1. الصلابة Hardiesse/Hardiness:

و هي مجموعة من سمات الشخصية أطلقت عليها **سوزان كوباسا Suzanne Kobasa** مصطلح hardiness 1982 الذي يمكن ترجمته بالصلابة solidité، التحمل endurance، والقوة النفسية robustesse؛ يعكس نمطا من الشخصية المقاومة أكثر للتأثيرات السلبية للإجهاد **(Kobassa&al, 1994, pp247-260)**.

فقد أوردت مجموعة من الباحثين الكنديين: **بودي Beaudet** ، و **كرواك Kerouac**، و **دوكات Duquette** 1990 في دراسة نقدية لمختلف البحوث الإمبريقية حول عوامل الاحتراق النفسي المهني burnout professionnel لدى الممرضين، سبعة بحوث أظهرت وجود علاقة إيجابية – دالة إحصائيا– بين نقص الصلابة و بين الاحتراق النفسي المهني(**Canouï&al, 2004, p56)**.

و للصلابة ثلاثة أبعاد هي:

– **الالتزام L'engagement/ implication**

الذي يعكس ميلا لدى الفرد للاندماج كليا في مختلف المواقف التي يواجهها، وللاهتمام والشعور بالالتزام نحو ما يحدث في مكان تواجده.

- **التحكم Le contrôle**

يشير إلى اعتقاد الفرد بقدرته على التأثير في الأحداث الذي تواجهه، فهو يؤمن بأن سلوكه وتفكيره قادر على جعل المواقف تتطور.

- **التحدي Le défi/challenge**

الذي بموجبه يعتبر الفرد التغير أمرا طبيعيا، يمثل تحديا وليس تهديدا(**Desjardins, 2004)**

و لا تؤثر الصلابة على العلاقة "مجهد- توتر- أعراض" بشكل مباشر، بل بوساطة استراتيجيات المقاومة النشطة، كعادة تقييم المشكلات بشكل إيجابي، والتيقن من القدرة الذاتية على التأثير فيها بشكل قاطع، والبحث عن الدعم الاجتماعي (**Taylor, 1999, p208**). أي أن الأفراد الأكثر صلابة يتمتعون بإدراكات تمكنهم من التكيف الجيد مع المجهدات وتخفيض تأثيراتها الفيزيولوجية، وذلك عن طريق التخفيف من تقييم التهديد واستخدام استراتيجيات المقاومة بالتجنب (الهروب).

و تميل نتائج الدراسات إلى الاتفاق على أن الأفراد الأكثر صلابة يعانون أقل من الإجهاد. فقد قام كل من **كونستانتيني Constantini**، و **سولانو Solano**، و **دي نابولي Di Napoli** ، و **بوسكو Bosco** 1997 بدراسة طولية على عينة من طلبة السنة الثانية تمريض يشتغلون بمصالح مرضى السرطان ومرضى السيدا؛ أظهرت نتائجها أن الدرجات العليا من الصلابة تتنبىء بدرجات أقل من الإنهاك الانفعالي ودرجات أعلى من الإنجاز الشخصي في نهاية السنة.

كما أكد **مولوي Molloy**، و **بيرس Pierce** 1990 هذا التأثير الإيجابي للصلابة لدى المدرسين أيضا.

و تذهب دراسة **مارتن Martin**، و **كيلي Kelly**، و**أكلاند Eklund** 1999 نفس المذهب إذ تظهر أن فئة المديرين الرياضيين من ذوي الدرجات الضعيفة من الصلابة، والذين يدركون معايشة مجهدات أكثر في أعمالهم تعاني أكثر من الإجهاد (**Truchot, 2004, p179**).

و في سياق توضيح السبب الذي يجعل الصلابة تخفف من حدة المجهدات التي تواجه الفرد، ترى **مادي Maddi و كوباسا** 1984 أن للصلابة دور في تعديل العملية الدائرية، التي تبدأ بالضغط و تنتهي بالإرهاق، و ذلك من خلال أنها:

- تعدل إدراك المواقف وتجعلها تبدو أقل وطأة.
- تؤدي إلى توظبف أساليب مواجهة نشطة.
- تؤثر على أسلوب المواجهة بشكل غير مباشر عن طريق التأثير على الدعم الاجتماعي.
- تقود إلى التغيير في الممارسات الصحية **(حمادة و ع.اللطيف، 2002، ص229).**

و قريبا من مفهوم الصلابة، ظهر منذ التسعينيات مفهوم "التماسك "cohérence **(Antonovsky1990)**، وهو مفهوم واسع يجعل الفرد يدرك بيئته وحياته على أنها مفهومة يتحكم فيها، و يتنبأ بها؛ ينظر إلى متطلبات المواقف على أنها تحديات تعطي معنى للحياة. و يشير **بيكر Baker**، و **نورث North**، و **سميث Smith** 1997على ارتباط هذه الخاصية لدى الفرد بمستوى منخفض من الإجهاد **(Truchot, 2004, p180)**.

III. 7. 2. مركز التحكم Locus of control:

يشير الاعتقاد الذي بموجبه تسند الأحداث عموما إلى عوامل خارجية كالحظ، والصدفة، والقدر، و ذوي النفوذ أو إلى عوامل داخلية تتعلق ببعض الخصائص الذاتية كالقدرات، والسلوكات إلى مفهوم أطلق عليه مصطلح " مركز التحكم " أو مركز الضبط.

و تعود نشأته في البداية إلى أعمال **روتر Rotter** 1966، ثم مساهمات كل من **لفنسن Levensen** 1974، و **بوليس Paulhus** 1983. يعرفه **دي بوا Dubois** على أنه " تصور الفرد حول العلاقة الكائنة بين سلوكاته أو خصائصه الشخصية، وبين التعزيزات الإيجابية أو السلبية التي يتلقاها " **(مقدم، 1997، ص ص161-162).**

و يميز روتر بين فئتين من الأفراد: الذين يعتقدون بأن التدعيم الذي يتلقونه(أي كل ما يحدث لهم) يكون نتيجة أساسية لسلوكهم الخاص وقدرتهم وجهدهم أو خصائصهم، اطلق عليهم اسم ذوي مركز التحكم الداخلي internalistes؛ وبين الذين يفسرون التدعيم بأنه راجع إلى قوى خارجية لا يمكنهم التحكم بها مثل الحظ والنصيب والقضاء والقدر أو قوى الآخرين وأطلق على هؤلاء اسم ذوي مركز التحكم الخارجي externalistes **(عرايس، 2003، ص487).**

أظهرت دراسة **غريب عبد الفتاح** 2002 أن هناك ارتباطا موجبا ودالا إحصائيا بين

ذوي مركز التحكم الخارجي و بين الاكتئاب (**إبراهيم، 2005، ص 149**). ويشير علماء كثيرون إلى الصلة الوثيقة بين مركز التحكم الداخلي و بين إدراك المواقف على أنها تحت التحكم، من بينهم **فولكمان Folkman** 1984 الذي يرى أن الفرد ذي مركز التحكم الداخلي يميل أكثر إلـــى تقييم المواقف المجهدة على أنها تحت السيطرة والتحكم مقارنة بذي مركز التحكم الخارجي.

و تـــأتي فـــي نفـــس الـــسياق نتـــائج دراســـات عديـــدة اســـتخدمت ســـلم روتـــر (Cohen&Edwards1989)، حيث أظهرت أن مركز الـــتحكم الـــداخلي يـــؤدي إلـــى تقلـــيص الاضطرابات الناتجة عن المجهد عكس مركز التحكم الخارجي الذي يؤدي إلـــى تـــضخيمها **(Shweitzer&al, 2003, pp69-70)**.

و قد وجد **فيدلينغ Fiedling**، و **جـــال Gall** 1982 أن المدرســـين ذوي م.ت.الخـــارجي والتحمل الضعيف للغموض لديهم أعلى مستويات الإجهاد. كمـــا أورد **Grzywacz وMarks** 2000 أن أصحاب م.ت.الداخلي المرتفع أقل شعورا بتأثيرات الصراع بين العمل والعائلة.

أما كل من **جلاس Glass** و **ماكنايت McKnight** 1996 فقد خلصا إلى أن مركز الـــتحكم يفسر 10% من متغير الإنهاك الانفعالي، و5% من متغير بلادة المشاعر والإنجاز الشخـــصي **(Truchot, 2004, p184)**. و يضيف **باركس Parkes** 1991 أن ذوي م.ت.الداخلي أقـــدر علـــى التخفيف من تأثير الاجهاد المهني، وعلى إدراة المواقف المجهدة في العمـــل حينمـــا يختـــل التوازن بين عبء العمل وقدرة الفرد على إنهائه **(Sharpley, 1996)**.

و على الرغم من أن أغلب الدراسات في مجال علم نفس الصحة تـــصف ذوي مركـــز التحكم الخارجي بالهشاشة في مواجهة المجهدات، إلا أن هناك منها ما يفنـــد ذلـــك كدراســـة **سندرمان Sanderman** 1988 التي لم تكشف عن أية علاقة دالة بين مركز التحكم، وبين الشدة الانفعالية و أحداث الحياة.

III. 7. 3. الأبعاد الخمسة الكبرى Big five:

التي تتمثل في: العصابية، والانبساطية، والتفتح، والطيبة، ويقظة الـــضمير(وقـــد ســـلف التفصيل فيهـــا)، حيث يـــرى **جـــان بيـــار رولانـــد Jean Pierre Rolland** 2004 أن ذوي

الدرجات العالية على بعد العصابية في مواجهة المواقف المجهدة وحتى العادية يميلون إلى السلبية، والتشاؤم، والقلق، والتوتر، والإحباط، وتثبيط الهمة، والمبالغة في تقدير الجوانب السلبية للواقع، وترجيح الفشل.

أي أن عتبة الإجهاد (من حيث تأثيراته السلبية) لدى هؤلاء الأفراد منخفضة جدا إلى درجة أنهم يتأثرن بسهولة حتى بالمواقف التي يراها الآخرون عادية وسهلة الإدارة (**pp119-120**).

كما تعتبر العصابية مؤشرا للتنبؤ بالإنهاك الانفعالي، فقد ظهرت نتائج دراسة طولية قام بها **جودارد Goddard**، و **بيتن Patton**، و **كريد Creed** 2004 حول الأشخاص الذين يتكفلون بالبطالين وجود علاقة تنبؤية بين العصابية وبين الدرجات المتحصل عليها على مقياس MBI بعد5– 6 أشهر.

و هو الأمر ذاته الذي أفضت إليه دراسات كل من **ديري Deary** 1996، و **بيدمنت Piedmont** 1993 على الأطباء والمعالجين، وكذا **زيلار Zellars**، و**هوشوايتر Hochwaiter** ، و **بيروي Perrewe** 2000 على الممرضات.

كما أكدت دراسة **هيل** و **نوروال Hill & Norwell** 1991 أن العصابية ترتبط بدرجة عالية من الإنهاك الانفعالي لدى ضباط الشرطة، وهي تميل إلى ذلك أيضا لدى الأفراد الذين يواجهون الازعاجات(tracas) خلال حياتهم اليومية.

و في دراسة لـ**ميلز Mills** و **هوبنر Huebner** 1998 على عينه من السيكولوجيين المدرسيين، لاحظا أن العصابية والطيبة معا ينبئان بالبلادة dépersonnalisation، وأن الانطوائية تنبيء بمشاعر الإنهاك الانفعالي وانخفاض الإنجاز الشخصي **(Truchot, 2004,p177)**.

III. 7. 4. الفعالية الذاتية l'auto-efficacité:

ظهر هذا المفهوم على يد **ألبير باندورا Albert Bandura** (1977،1995) في نظريته حول التعلم الاجتماعي، كما جاء تناوله في أعمال روتر، و قد اقترح كل من **لايتر leiter** 1992، و **شارنيس cherniss** 1993، وكذا باندورا 1997 دراسة الإجهاد في ضوء هذه الخاصية.

و يشير هذا المفهوم –حسب باندورا 1995– إلى" إيمان الفرد بقدرته على تنظيم وتحقيق، سلوكات مطلوبة لإدارة مواقف مستقبلية، و يؤثر الإيمان بالفعالية الذاتية على طريقة الأفراد في التفكير، والشعور، والتحفيز الذاتي، و كذا التصرف "؛ أي أن الفعالية الذاتية تؤثر على الجوانب الوجدانية، والمعرفية والسلوكية؛ فهي تؤثر في الفرد من حيث: اختياره للأهداف، الجهود التي يبذلها، الطاقة التي ترافقها، انفعالاته المرتبطة بالموقف استراتيجيات التكيف التي يتبناها، وصولا إلى أدائه وسلوكه.

و يضيف باندورا 1997 أن الفعالية الذاتية تسهل تحقيق صحة جيدة، ونمو أحسن واندماج اجتماعي أقوى؛ فارتفاعها لدى المدرسين – مثلا– يجعلهم أكثر إبداعا والتزاما وأقل تغيبا، وشعورا بالإجهاد.

و في مقابل ذلك فإن انخفاضها لدى الأفراد يجعلهم أكثر ميلا إلى الاكتئاب، والقلق وعدم تقدير الذات، والتشاؤم حول نتائج تصرفاتهم، أقل نجاحا في المواقف التي تستدعي أداء معرفيا، وأكثر تواضعا في تحديد الأهداف، وأسرع استسلاما في مواجهة الاحباطات.

و تختلف الفعالية الذاتية وفقا لثلاثة أبعاد هي:

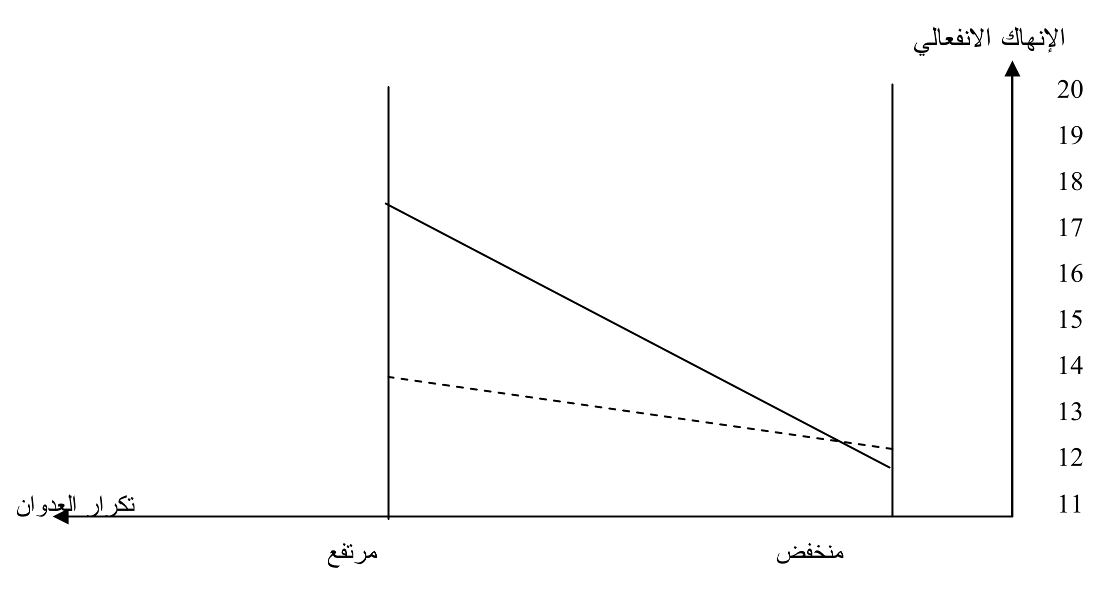
- السعة L'ampleur: أي درجة إيمان الفرد بقدرته على تحقيق الأداءات.
- الشمول Généralisation: أي مدى تغطيها للمواقف والسلوكات .
- القوة Force: أي مدى تيقن الفرد من قدرته على تحقيق السلوك المطلوب.

و تؤكد مجمل الدراسات الأمبريقية على مساهمة الفعالية الذاتية في سيرورة الإجهاد فحسب دراسة كل من **إيفرس**Evers، و **بروفرس Brouvers**، و **طوميك Tomic** 2002 فإنها ترتبط لدى المدرسين بمستوى منخفض من الإنهاك الانفعالي، وضياع الشخصية وبمستوى مرتفع من الإنجاز الشخصي.

و لاحظ كل من **شوالز Chwalisz** و **ألتماير Altmaier**، و **راسل Russel** 1992 أن الأفراد ذوي الفعالية الذاتية المرتفعة يستخدمون استراتيجيات مقاومة موجهة أكثر نحو حل المشكلة. في حين يستخدم أصحاب الفعالية الذاتية المنخفضة استراتيجيات الهروب متجنبين الصعوبات المتضمنة في أنشطتهم، محاولين التنفيس عن الشدة الانفعالية. وهذه الاستراتيجية الأخيرة مرتبطة ارتباطا دالا بالإجهاد.

و يرى **تريشو Truchot** و **بادري Badré** 2004 أن العاملين بالمجال الاجتماعي الذين يواجهون عدوان المتعاملين ترتبط لديهم الفعالية الذاتية بمستوى أقل من الإجهاد. (انظر المخطط رقم07) **(pp 184-185)**.

المخطط رقم07: علاقة الإنهاك الانفعالي بتكرار التعرض للعدوان و بالفعالية الذاتية
(المصدر: D.Truchot, 2004, p186)



III. 7. 5. تقدير الذات Estime de soi:

و هو مفهوم يخلطه بعض المؤلفين بمفهوم الفعالية الذاتية، فـ**كوبر Cooper** وزميلاه **ديوي Dewe** و **أودريسكول O'Driscoll** 2001 يرون " أنه لا يمكن-عمليا- التمييز بين هذين المفهومين، حيث أن تفسير تأثيراتهما هو نفسه".

و يشير **روس Rosse** و زملاؤه(**بوص Boss**، **جونسون Johnson**، **كراون Crown)** 1991 من جهتهم إلى أن " التقدير الذاتي في العمل يتعلق بتقييم الفرد لكفاءاته، وقيمته في المحيط المباشر للعمل. ويشير إلى درجة إدراك الفرد لذاته من حيث أنه قادر، فعال، مقدّر".

مضيفين أن انخفاض تقدير ذات يرتبط بخصائص من بينها: القلق، انخفاض الأداء والقدرات الاجتماعية في المواقف المجهدة، ضعف المبادرة والثقة، نقص الطموح، زيادة

القابلية للتأثر وللامتثال. مؤكدين أن هذا الانخفاض في تقدير الذات يرافقه إضعاف للمـوارد النفسية التي تمكن الفرد من مواجهة المجهدات.

و في دراسة قاموا بها سنة 1991 على عينة من أفراد الشرطة تضمنت إجابة هؤلاء على استبيان مرتين، بينهما مدة تراوحت بين 19 و 43 شهـرا؛ أظهرت النتائج أنـه كلما ارتفـع تقدير الذات، انخفض مستوى الإجهاد والعكس صحيح. أي أنهما مرتبطان ارتباطـا سـلبيا **(Truchot, 2004, pp191-192)**.

III. 7. 6. الذكاء الانفعالي L`intelligence émotionnelle:

و هو أحد المفاهيم التي تم تطويرها حديثا، نتيجة الاهتمام الذي انصب علـى الجوانـب الانفعالية؛ إثر أعمال لازاروس التي أكدت على ضرورة أخذ الجوانب المعرفية والانفعاليـة للفرد بعين الاعتبار في دراسة الإجهاد.

و يرى **مارك سلاسكي Mark Slaski** 2002 أن هذا المفهوم لا يتعلق بالانفعال فقط بـل بقدرة الفرد على توظيف المعلومات الانفعالية ودمجها مع الأفكار والأفعال مشكّلة مع بعضها نسقا متكاملا متفاعلا.

مضيفا هو وآخرون (**Bar-On** 1997; **Slaski &Cartwrigh**t 2002) أنه إذا كان الإجهـاد يرتبط بانفعالاتنا، فإن ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع سـيكونون أقـدر علـى إدارة الإجهـاد وبالتالي أحسن صحة عموما، كما يعتقدون أن الذكاء الانفعالي قابل للتطور والتحسين.

و في هذا الصدد قام **سلاسكي** و **كارترايت** 2002 بدراسة تـضمنت تـدريب 60 مـديرا تنفيذيا يعملون بمركز تجاري واسع، يوما واحدا أسبوعيا لمدة أربعة أسابيع. تم قبلهـا أخـذ قياسات تخص: معامل الذكاء الانفعالي، الصحة العامة، الإجهاد والروح المعنوية.

أخضعوا بعد ذلك إلى برنامج تضمن مساعدتهم على فهم استجابتهم الانفعاليـة، وكيـف تتعلق هذه الأخيرة بأفكارهم وسلوكاتهم. و بعد ستة أشهر من انتهاء التدريب أخذت القياسات مرة أخرى، فأظهرت النتائج أن المشاركين في البرنامج –مقارنة بغير المشاركين فيه– لديهم بشكل دال:

- ارتفاع دال لمعامل الذكاء الانفعالي، والصحة العامة والروح المعنوية، والأداء.
- انخفاض دال للإجهاد **(www-isma.org.uk)**.

III. 7. 7. التفاؤل L`optimisme:

هو أسلوب معرفي عام، يتضمن ميلا عاما نحو توقع نهايات إيجابية للأحــداث، وادراك الذات والعالم إدراكا إيجابيا، يعتبره كل من **آدلر Adler** و **مــاثيوز Matthews** 1994 عامــل تنبؤ بصحة جسدية وانفعالية جيدة؛ فهو يرتبط بسلوكات صحية، ويخفف من وطــأة أحــداث مجهدة كإجراء العمليات الجراحية **(B-Slrweitzer&al, 2001, p13).**

و في هذا الصدد تؤكد **شيلي تايلور Shelley Taylor** 1999 أن هناك علاقة قويــة بــين التفاؤل وبين حالة المريض خلال الستة أشهر التالية لإجراء العمليــات الجراحيــة، حيــث يتحسن المتفائلون بشكل أفضل. كما يذكر دراسات عديدة وجدت أن التفاؤل يفيــد المرضـــى خلال الخضوع للفحوصات والإجراءات الطبية الهامة **(pp207, 210).**

و في الجهة المقابلة من التفاؤل، وجدت دراسة تتبعية أجراهــا **بترســون و زمــلاؤه Peterson&al** لـــ99 متخرج من جامعة هارفارد دفعة 1942-1944 تم تحديد ميلهم للتشاؤم أو للتفاؤل وهم بعمر25 سنة، وتوبعت حالتهم الصحية ابتداء من عمر30 ســنة إلــى 60 ســنة فأظهرت النتائج أن الأسلوب التشاؤمي في تفسير الأحداث ينبئ بصحة ضعيفة بــين 45 و60 سنة من العمر **(1994, pp235-246).**

و هو ما أكدته فيما بعد دراسات كل مــن **ســلجمان** وزمــلاؤه (peterson, Seligman, Vaillant 1988; M.O.Burns & Seligman 1989) أن التشاؤم يساهم في التنبؤ بمشكلات صحية حتى على المدى البعيد. **(Taylor, 1999, p 210)**

III. 7. 8. سمة القلق L`anxieté-trait:

يعرفها **سبيلبرجر Spielberger** 1966على أنها مكون مستقر من مكونات الشخصية يعكس ميلا عاما لدى الشخص لإدراك المواقف المفاجئة على أنها مهددة. أي أنها حــساسية دائمــة إزاء الجوانب المهددة للبيئة، مصحوبة بتنشيط عمل بعض الأجهزة الفيزيولوجيــة كالجهــاز العصبي المستقل خاصة.

يتميز الأفراد الذين يحصلون على نتائج منخفضة من حيث سمة القلق بإدراك الأحــداث المجهدة على أنها أقل تهديدا ويتوقعون التحكم فيها أكثر مــن الآخــرين (**Elisabeth Rosnet, 2002, p28).**

و تؤكد ذلك دراسة **آيت حمودة** 2007 التي وجـدت أن هنـاك ارتباطـا موجبـا ودالا احصائيا(0.67، 0.62) بين درجة سمة القلق وإدراك الاجهاد لدى 101 مـن مرضـى الربـو ومرضى السكري. مفسرة الأمر بأن الأفراد ذوي الدرجة المرتفعة في سمة القلق يتميزون بالسمات السلبية التالية التي تجعلهم يبالغون في إدراك حجم المجهدات، ويتأثرون سلبا بها:

- إدراك العالم على أنه خطر و مهدد.
- إدراك ظروف غير خطرة موضوعيا كعامل مهدد، و الاستجابة لها بقلق لا يتناسب مع حجم الخطر الموضوعي.
- التأثر أكثر بالمواقف العصبية المجهدة، والتعرض أكثر للشدات النفسية والقلق (**آيت حمودة، 2007، ص ص124-125**).

و يرى **أدلر** و **ما يثيوز** **Matthews & Adler** 1994 أن هذه الخاصة ترتبط بخطر ظهور وتطور بعض الأمراض كارتفاع ضغط الدم لدى النساء.

أما **كونسولي Consoli** فيشير إلى اعتبارها عامل خطورة في زيادة عدد الوفيات نتيجـة أسباب تخص القلب والأوعية. كما تساهم في التنبؤ بالإضطرابات الانفعالية المصاحبة لبعض الأمراض (كالصدمة المخية Traumatisme médullaire، القطـان Lombalgie، الإصـابة بـ VIH...) (**B-Schweitzer&al, 2001, p12**).

III. 8. أنماط الشخصية والإجهاد:

حاول العديد من المؤلفين البحث فيما إذا كانت هناك أنماط من الشخصية تجعـل الفـرد أكثر حساسية و قابلية للإنجراح vulnérabilité في مواجهة المواقف المجهدة من غيرها وفيمـا يلي بعضا منها:

III. 8. 1. نمطا بك Beck وزملائه 1983

الذين وضعوا بعدين للشخصية هما: الاستقلالية autonomie والاجتماعية sociotropie تـم - انطلاقا منهما- تمييز نمطين للشخصية(المستقل، التابع اجتماعيا)، وذلـك علـى أسـاس مجموعة من الأطر التفسيرية، والاعتقادات، والقواعد، والتوقعات والأوامر المندمجـة فـي التنظيم المعرفي للفرد. وهي حسب **وربيل** و **زملاؤه wrubel & al** 1981 مفـاهيم متواجـدة

مسبقا لدى الفرد تخص الواقع وتلعب دور مصفاة أو مكبرة إدراكية.

و يعتبر كل من **تيكس** و **فرايـــزر** **Tix & Frazier** 1998 الاعتقادات الدينيـــة مـــن أهـــم الاعتقادات التي يمكن أن تؤثر في تقييم الفرد للموقف المجهد، فيعطي دلالة أكثـــر إيجابيـــة لتأثيراته ونتائجه، وبالتالي يقي نفسه من أعراضه السلبية.

- **النمط المستقل Type Autonome:**

تقود هذا الأخير اعتقادات وقواعد من ضمنها ما مفاده: "يجب أن أقـــاوم مـــن أجـــل حقوقي" و "لن أقبل أن يهزمني الآخرون". وعند تطبيق هذه القواعد في مواقف لا تـــشكل – في الواقع– خطرا على الفرد، تجعله يدرك الآخرين على أنهم يمثلون تهديدا لحريته؛ فإذا لـــم ينجح الهجوم حينها، فلا مناص من الهروب. إذا كان الفرد المستقل مفرط الاستنفار أو غيـــر قادر على الهدوء والتخلص من هذا الاستنفار عن طريق الحركـــة، فإنـــه قـــد يعـــاني مـــن استجابات الإجهاد.

و هذا النوع من الأفراد قابل للإنجراح إزاء استجابات الإجهـــاد مـــالم يهيئـــوا بيئـــتهم الاجتماعية والشخصية بطريقة تسمح بوقاية حياتهم الخاصة واستقلاليتهم؛ يشعرون بالراحـــة في البيئة المستقرة، و يصدمهم تغيرها تغيرا جذريا.

- **النمط التابع اجتماعيا Type socialement dépendant (Le sociotropique):**

هذا النمط شديد الحساسية تجاه الرفض، والإقصاء، والانفصال، والهجـــر؛ يعتقـــد أن "لامعنى للحياة دون محبة"، و"لا أستطيع العيش دون أن أكون محاطا بأشـــخاص يحبـــونني" و"إذا لم يكن شخص ما لطيفا معي، فهذا يعني أن بي شيئا سيئا". أي أن الإجهاد لـــدى هـــذا النمط يتمثل أساسا في مواجهة مواقف يرى أنها تحمل معنى الرفض، أوالإقصاء والانفـــصال أو الهجر.

يرى **بيك** **Beck** 1984 أن هؤلاء الأفـــراد يميلـــون للإصـــابة بالإكتئـــاب الإســـتجابي dépression réactive، والقلق ورهاب الخلاء agoraphobie.

أما أفراد النمط الأول(المستقل)، فهم أكثر عرضة للشعور المزمن والقوى بالعـــدوان و لرهاب الأماكن المغلقة claustrophobie، ولفقـــدان الـــشهية العـــصبية، ولإكتئـــاب داخلـــي المنشأ dépression endogène **(Graziani&Swendsen, 2004, pp42-43)**.

III. 8. 2. أنماط التحليل التعاملي:

وفق التحليل التعاملي هناك سبعة أنماط من الشخصية معرضة أكثر للإجهاد كل نمط منها يخضع لرسائل مجبرة contraigmants تحدد آليات السلوك أي ألعاب des jeux تؤدي بالفرد إلى مواقف سلبية، وبالتالي فإن لكل نمط طريقة خاصة في معايشة الإجهاد.

و فيما يلي عرض لها مقترنة بما يقترحه الباحثون كأحسن قناة اتصال يمكن عن طريقها التعامل مع كل نمط:

- **عبد العمل Le bourreau de travail**

يعيش تحت ضغط رسالة مفادها "كن كاملا"، يأمل حل مشكلاته بالتحكم في ذاته وفي الموقف، تهدده الوحدة نتيجة استبعاده للآخرين باعتبار أنهم ليسوا بمستواه. يعتبر النقاش العقلاني والنظري أحسن طريقة للاقتراب منه.

- **المتمرد Le rebelle**

يعيش تحت ضغط رسالة مفادها " أبذل جهودا "، يتمتع بالإصرار على النقد حيث لا ينجو أحد من لومه وتوبيخه. يغضب من الآخرين الذين ينتهي بهم الأمر إلى هجره. لا يمكن مناقشته، وإنما الاتفاق معه حول وصفات عمليه.

- **مفرط الحساسية L`hypersensible**

رسالته الضاغطة "أرض الآخرين"، يخفي غالبا تقديرا منخفضا للذات، بحيث تنقصه الثقة بالذات، وعلى الرغم مما يبذله من مجهودات يعجز عن بناء علاقة إيجابية مع الآخرين، مما يجعل هؤلاء– في النهاية– يستبعدونه. أفضل قنوات اتصاله هي: الانفعال.

- **حالم اليقظة Le rêveur éveillé**

مصدر إجهاده رسالة ضاغطة مفادها "كن قويا"، يريد هذا الشخص التحكم في اضطراباته الانفعالية وإخفائها، فتراه مفرط البرودة في التعامل مع الآخرين، مما يؤدي بهم إلى هجره. أحسن وسيلة للتواصل معه هي إعلامه بما يجب عليه فعله.

- **الدّوري Le cyclique**

يعيش تحت الضغط الدائم للبحث عن الكمال، فتراه يتأرجح حسب اللحظة بين كونه مظطربا agité، ومرهقا surmené نتيجة رغبته الشديدة في إرضاء الكل، أو عكس ذلك

باردا froid و سلبيا passif ليكون قويا متحكما بذاته. يساعده وضع معايير واقعية و بسيطة للخروج من هذا البحث المجهد.

- **المثابر Le persévérant**

يخضع للضغط المزدوج "كن كاملا وكن قويا"، شعار سلوكه في المواقف المجهدة: " الإستمرار في الحرب وإرهاب الآخرين "، وهو الموقف العدواني الذي ينتهي به إلى الوحدة. يفضل التعامل معه من خلال الفكر والتفكير فهي أحسن قناة للتواصل معه.

- **المتلاعب Le manipulateur**

يعيش تحت ضغط رسالة مفادها "كن قويا وأرض الآخرين"، فهو يبحث عن إيقاع coincer الآخرين بتلاعبات ماهرة، إلا أنهم يكتشفون ذلك ويهجرونه. يثير هذا النمط الشكوك حوله أكثر فأكثر. يفضل التعامل معه من خلال الأفعال المجسدة l 'action concrète **(Chalvin, 1993, pp29-31).**

III. 8. 3. بروفيلات شالفان Chalvin

قام **دومينيك شالفان D.Chalvin** 1993 انطلاقا من مختلف الدراسات السيكولوجية بتعداد عشرة بورتريهات Portraits، للشخصيات المعرضة أكثر للإجهاد على النحو التالي:

- **الفرد الذي لا يمكنه الخلود إلى الراحة دون شعور بالذنب**

تتميز حياة هذا الأخير بـ:

- قلة الوقت المخصص للتفكير في الذات أو للمتعة.
- اعتبار الأوقات الخالية من العمل أو فترات الراحة مصدرا للشعور بالذنب.
- حتى الأنشطة الترويحية تعقبها درجة عالية من الجدية، فلا تصير مصدر استرخاء.

- **الفرد الذي تسيطر عليه الرغبة في أن يكون معروفا ومجازً**

تسيطر هذه الرغبة لدى هذا الفرد إلى درجة تجعله يصاب بالإهانة والإحباط كلما عجز عن الحصول على هذا الإشباع، وتعم هذه الرغبة كل جوانب حياته، فتراه يسعى في جمع الممتلكات كالمال مثلا كرموز للنجاح، لكن دون الإفادة منها نظرا لتركيزه على الجمع ذاته دائم البحث عن تقدير المحيطين به، ويسعى دائما لتحقيق أعمال جديدة بهدف

إثبات قيمته. لكن كل ذلك لا يرضيه، فلا يكفيه تحقيق أهدافه بل هو بحاجة دائمة إلى تقـــدير خارجي لذاته.

- **الفرد الذي يقوم بأشياء كثيرة في نفس الوقت**

- نادرا ما يعيش هذا الفرد الحاضر.
- خلال قيامه بنشاط ما، يفكر في أشياء كثيرة أخرى، محاولا إنجازها في نفس الوقت.
- لا يحسن الإصغاء، يميل –خلال الكلام معه– للتفكير في موضوعات أخرى.
- يقاطع من يكلمه ويحثه على الوصول إلى بيت القصيد.
- لا يعتبر غير مهذب بل فعالا.
- يتكلم بسرعة ويعطي انطباعا بأنه يعاني صعوبة في التنفس والكلام في نفس الوقت.

- **الفرد ذو حاجة إلى الفوز**

- في حاجة شديدة إلى الفوز في كل شيء و في كل وقت.
- لا يسمح لنفسه بالخسارة دون معاناة حتى خلال الألعاب الترفيهية.

- **الفرد الذي يثقل كل يوم بالأعمال:**

- يتأخر دائما.
- يحدد لنفسه أجالا غير واقعية.
- يعيش مع الشعور بالطوارئ sentiment d'urgence.
- يحاول إنجاز أعمال كثيرة في وقت لا يكفي لاستيعابها كلها.
- يحكم على نجاحه من خلال قدرته على إنجاز مهامه أسرع من الآخرين.
- يملأ توقيته إلى درجة يشكل معها أي طارىء كارثة.
- يقوم عادة بساعات إضافية في العمل.
- يميل إلى عدم الرضا عن نفسه لأنه لا يعطيها الوقت لإنجاز عمل متقن مما يجعله
- سريع الانفعال إزاء نفسه و إزاء الآخرين.

- **الفرد الذي يعمل كثيرا**

- أول من يصل إلى العمل وآخر من يغادره.
- يهمل كل جوانب حياته الأخرى.

- يخفي لديه هذا الاتجاه عدم الشعور بالأمن.
- كل ما يريده هو إظهار مدى تفانيه في العمل للآخرين.

- **الفرد ذو الميل المفرط للمنافسة**

- مهووس بالأرقام، يريد دائما تحقيق الحد الأقصى في أي شيء، سواء كان ذلك في العمل أو حتى في نتائج مقابلة رياضية.
- يقارن قدراته في كل جوانب حياته.
- دائما غير راض ما لم يكن في الريادة.

- **الفرد ذي الشعور المزمن بالاستعجال**

- يشكل الوقت لديه مصدر إجهاد، إذ يحاول دائما إنجاز أكثر المهام في أقل الأوقات.
- يشعر بإحباط مستمر نتيجة عدم تمكنه من أداء كل المهام في اليوم.
- مهووس بالسرعة، إذ تتسم حياته كلها بإيقاع مفرط السرعة.

- **الفرد الذي يرتبط بمشاريع كثيرة و محددة الآجال**

- تدفعه الرغبة في تحقيق كل المشاريع إلى التزامات كثيرة وصعبة.
- يشعر أنه ممزق بين مشاريع أو أنشطة كثيرة لها نفس الأهمية.
- عندما ينهك، يتدهور أداءه و يفقد المتعة العمل.
- عندما لا توجد آجال محددة، يقوم بوضعها ويسعى لاحترامها لكن إبداعه وحكمه يضعفان ويميل لارتكاب الأخطاء.

- **الفرد نافذ الصبر في وجود آجال محددة أو مقاطعات**

- ينفذ صبره مع شخص يرى أنه يعمل ببطء شديد.
- مفرط النقد بشكل عام وخاصة فيما يتعلق بالفعالية.
- تظهر هذه الصفات في كل حياته، فتراه يحب تسريع الأحداث، ويكره الوقوف بالطابور، يميل إلي تسريع إيقاع المحادثة أو إكمال جمل المتحدث، وكمبتدئ في مجال ما يكاد ليصل بسرعة إلى التحكم فيه **(pp27-29)**.

و سنلاحظ أن لهذه البروفيلات العشرة علاقة واضحة بالأنماط السلوكية التالية:

III. 8. 4. الأنماط السلوكية Types Comportementaux:

1. تعريف النمط السلوكي:

يرفض السلوكيون الجدد تحديد أنماط للشخصية، من باب أن هـذه الأخيـرة معرضـة لتغيرات دائمة، تسببها مختلف الأحداث والتجارب التي تمر بها. و انطلاقا من هذه الرؤيـة، فإنهم لا يحددون نمطا شخصيا بل يحددون نمطا سلوكيا.

و يعرف **محمد أحمد النابلسي** النمط السلوكي بأنه " كناية عن نهج سلوكـي معيـن تدفع إلى إتباعه مجموعة من الأحداث، والتجارب والعوامل النفسية؛ بحيـث لـو عرّضـنا مجموعة من الأشخاص(مختلفي الشخصيات) لهذه الظروف لرأينا أنهم يقومون باتبـاع هـذا النمط، وذلك بصورة مؤقتة ريثما تعرض لهم ظروف وعوامل نفسية أخرى "

أي أن النمط السلوكي طريقة يواجه بها الفرد المشكلات التي تواجهه، وليس نمطا مـن أنماط الشخصية، فهو يتغير بتغير الوضع النفسي للـشخص **(1993، ص ص60، 67،64)**. و يوافق هذا الرأي باحثون مثـل: Shmied&Lawler 1986، friedman&Booth-Kewiey 1987، Wright 1988. لكننا و في ضوء ما سبق ذكره نطرح التساؤلات التالية:

- ألا يرتبط كل نمط من أنماط الشخصية بنهج سلوكي معين، من خلاله يمكن التدليل علـى أن صاحبه ينتمي إلى هذا النمط من الشخصيات أو ذاك؟
- أليست الأحداث والتجارب والعوامل النفسية... التي تدفع إلى اتباع نمط سـلوكي معـين نفسها القاعدة الأساسية لبناء نمط الشخصية لدى الفرد وصقله باستمرار؟
- وإذ كان أصحاب الشخصيات مختلفة النمط يمكن أن يتبعوا نفس النمط الـسلوكي إذا مـا تعرضوا إلى نفس الظروف والعوامل النفسية، فما الفائدة من تصنيف الشخصيات إلى أنماط أصلا، باعتبار أن التنبؤ بسلوك الأفراد هو من أهم أهداف هذا التصنيف؟

و عليه فإننا نتفق – في هذا البحث – مع العلماء الـذين يـستخدمون مـصطلح الـنمط السلوكي بمعني نمط الشخصية، أمثال **عبد الخالق و زملاؤه** الذين يرون أن النمط أ ارتبـاط متبادل بين سمات تشكل في مجموعها مفهوم النمط، فسلوك النمط أ هو نمـط مـن أنمـاط الشخصية كالانبساط/الانطواء، أو العصابية/الاتزان **(طاهر، 1998، ص112)**.

2. ظهور الأنماط السلوكية:

يعود ظهور الأنماط السلوكية إلى أعمال كـــل مـــن **فريـــدمان Friedman** و **روزنمـــان Rosenman** (1959-1974) حول الفروق الفردية في مواجهة الإجهاد، التي أكـــدت أن نفـــس الحدث يمكن أن يؤدي إلى استجابات مختلفة باختلاف الأفراد، مما جعـــل هـــذان العالمـــان يركزان على إظهار العلاقة القائمة بين الشخصية وخطر الإصابة بالأمراض القلبيـــة. وقـــد توصلا إلى تحديد نمطين من الشخصية أولهما سمي "**النمط أ TypeA**" تميزه ســـمات معينـــة تجعل صاحبه مستهدفا للإصابة بالأمراض القلبية-الوعائية cardio-vasculaires، وثانيهما سمي " **الـــنمط ب Type B** " متحرر من سمات النمط أ، مما يجعله نمطا وقائيا يضمن صحة جيـــدة وتكيفا اجتماعيا(**Lecomte&Paterson, 2005**) .

و في أوائل ثمانيات القرن العشرين قدّم كل من **جريـــر ومـــوريس Greer & Morris** 1980 نمطا آخر سمي "**النمط ج Type C**"، طورته فيما بعد **تيموشوك** و **زملاؤها Temoshok & al** (1981-1985). و يعتقد جرير و موريس أن هذا النمط من الشخصية يـــرتبط ارتباطـــا جوهريا بتطور مرض السرطان وسرعة انتشاره، مشكلا أحد أكبر مـــسببات ارتفـــاع نـــسبة الوفيـــــات فـــــي الولايـــــات المتحـــــدة الأمريكيـــــة(Temoshok,1987)، بريطانيـــــا ويوغسولافيا(Eysnek1987). أما على المستوى العالمي فيمثل 20% من أسباب وفيات الإنسان **(عبد الله وعبد الفتاح في:الأنصاري،1997، ص94).**

أما عن علاقة هذه الأنماط الثلاثة بالإجهاد، فقد ميـــز علمـــاء كثيـــرون كـــــفريدمان وروزنمان ، **دمبروفسكي Dombrovsky**، و زوكرمان النمطين أ، ج كعوامـــل تهديـــد. وقـــد أكدت ذلك دراسات تنبؤية عديدة من أشهرها الدراسة الطولية التـــي أجراهـــا **جروســـارت-ماتساك وزملاؤه Grossarth-Maticek & all** 1988على مدى 10 سنوات، وتناولـــت 154000 شخص موزعين على ألمانيا ويوغسلافيا؛ حيث أظهرت وجود أربعة أنمـــاط دالـــة (أنظـــر الجدول رقم10)، لدى أحدها وهو النمط " أ " استعدادا قويا للإصابة بالأمراض التاجية، ولدى آخر وهو النمط " ج " استعدادا قويا للإصابة بمختلـــف الـــسرطانات (**Paulhan&Bourgeois, 1995, pp 63-64**).

الجدول رقم10: أسباب الوفيات لدى مختلف أنماط الشخصية (العينة اليوغسلافية)
(المصدر: I. Paulhan & M. B bourgeois,1995, p 64)

العينة اليوغسلافية	الأحياء	سرطان	أمراض قلبية-وعائية	أسباب أخرى للوفاة	المجموع
النمط ج	% 23.8 = 72	% 46.2 =140	% 08.3 =25	%21.8 = 66	303
النمط أ	% 28.3 =96	%05.6=19	% 29.2=99	% 36.9 =125	339
النمط ب	%90.7= 437	%06 =03	% 01.7 =08	% 07.1=34	482
أنماط أخرى	% 56.7 =129	%01.8=04	%09.2 =24	% 32.3 =72	229
المجموع	%54.2 =734	%12.3=166	%11.5=156	%27 = 297	1353

أولا: النمط أ Type A

قام كل من فريدمان و روزنمان سنة 1959 بوصف نمط معرفي وسلوكي، يمكن اعتباره مسؤولا عن استجابة مفرطة إزاء المواقف المجهدة، تمت تسميته " **النمط أ** " (Type A Behavior pattern , TABP).

يعرفه **فريدمان و ألمر Ulmer** 1984 بأنه " أكثر من كفاح متواصل، وهو محاولة متواصلة لاتمام أو انجاز أشياء أكثر، ومحاولة للمشاركة في أحداث أكثر، وفي أقل وقت ممكن، ويحاول مواجهة المعارضة الحقيقية أو المتخيلة من الأشخاص الآخرين معارضة متواصلة، وهو نمط يحب السيطرة نتيجة شعوره بعدم الأمان الخفي، والذي يعبر عنه بواسطة العدوانية المفرطة تجاه الآخرين " **(شريف، 2003، ص92)**

و يعرفه **روزنمان** 1986 بأنه " مركب فعلي-انفعالي action-emotion complexe يستخدمه الأفراد لمواجهة تحديات محيطهم. يتضمن هذا المركب مظاهر سلوكية كالعدوانية، التنافسية، الاستعجال؛ وسلوكات خاصة كالتوتر العضلي، حس الطوارئ، الكلام السريع، صوت قوي، وتيرة سريعة في الأنشطة، استجابات انفعالية كسرعة الاستثارة وسهولتها، عدائية مضمرة، ميل فوق المتوسط للغضب **(1993, p451)**.

يصفه كل من **باتي Benjamin Patay** و **لاسار Dominique Lassarre** 2002 بالصفات التالية*:

- منظم، مرتب، فعال في عمله.
- في حاجة لتحقيق ذاته والتفوق عليها.

- متحكم في ذاته وواثق من جدارته، مستعد للعمل وحيدا إذا ما اقتضت الظروف ذلك.
- مثابر لا يعترف بالهزيمة.
- يهمل تعبه ويقلل من شأن آلامه، ويرفض فكرة إحساسه بالمرض، فإذا ما حذّرته سخر منك في أعماقه.
- يحب المنافسة، فإذا لم يجد من ينافسه ينافس ذاته.
- يميل لإنجاز أعمال أكثر فأكثر في وقت أقل فأقل، فالآجال الواجب احترامها تحفزه.
- طموح متعدد الأهداف، يحب الترقيات وتقلد المسؤوليات.
- عدواني يمارس عدائيتة في مختلف المجالات، وإحدى مظاهرها تتجلى في رغبته الشديدة في المنافسة والسيطرة.
- استجاباته خارجية(éxpressives) يستعمل فيها إيماءات وجهه وحركات جسمه.
- الوقت لديه مهم جدا، لذلك فهو دائما نافذ الصبر، مستعجل، منشغل(حتى في وقت فراغه) وسريع حتى في كلامه.
- يميل لاستخدام آليات المقاومة التالية: كبت الانفعالات الشاقة، الإنكار، رفض تلقي المساعدة والإصرار على التغيير النشط للموقف المجهد **(pp131–132)**.

و كشفت دراسات علماء أمثال **تيلور Taylor 1991** و **كابلان و زملائه Kaplan&al** 1993 عن وجود ثلاثة مكونات رئيسة للهذا النمط هي:

- **التنافسcompetitiveness والرغبة القوية في الانجاز achievement striving**، حيث يتميز الفرد من النمط أ بالرغبة الشديدة في النجاح في جميع المواقف، لذا تجده يعمل لساعات طويلة، ويرغب في القيام بالكثير من الأعمال، ولا يشعرون أبدا بالرضا أو القناعة في وظائفهم. كما أن لديهم نزعة قوية للتنافس الذي يشتد إلى درجة متطرفة، مما قد يؤدي إلى نشوء صراعات وعداوات، سواء أكان ذلك في محيط الأسرة أو الأصدقاء أو الزملاء.
- **نفاذ الصبرimpatience وإلحاح الوقت time urgency**، حيث يشعر الفرد من النمط أ

* وانظر أيضا محمد أحمد النابلسي، 1989 ، ص 61.

بعدم كفاية الوقت لعمل ما يريد، دائما في عجلة، لذا فهو شخص منتج دون أن يكون أكثر انتاجية من صاحب النمط ب بالضرورة، يقضي وقتا أقل مع أفراد عائلته، يتكلم ويقود بسرعة، يقاطع أحاديث الآخرين باستمرار، ويشعر بالضيق عند الوقوف في الطوابير يقوم بعدة أعمال في آن واحد كالقراءة والتحدث على الهاتف وتناول الطعام.

- **العداء hostility و العدوانية agressiveness**، فهو يغضب بسهولة، لكنه ليس بالضرورة عدوانيا، إنما تظهر ملامح العداء من خلال تفاعلهم من الآخرين، حيث يبدون أكثر تململا أو يتصرفون بأسلوب فيه تحد أو فوقية، مما قد يتسبب في إيجاد صراعات في بيئة العمل **(الناصر، 1996، ص ص58-59)**.

و غير بعيد عن هذه الأبعاد، هناك من العلماء كـ**جانستر Ganster** وزملاؤه 1991 وكذا **لي Lee** وزملاؤه 1993 ممن يميزون هذا النمط انطلاقا من الأبعاد التالية:

- السعي نحو الإنجاز Efforts vers la réalisation
- قلة الصبر/سرعة التأثر Impatience / irritabilité
- غضب/عدائية colère / hostilité

و هي الأبعاد التي يمكن أن نصنف ضمنها المميزات التي أوردها **تريشو D.Truchot** لهذا النمط كالآتي:

- السعي نحو الإنجاز: يندرج ضمنه الاندماج والالتزام المهني الكبير، الطموح ووضع الأهداف الكبيرة.
- قلة الصبر/سرعة التأثر: يشمل نفاذ الصبر، حس متطور بضغط الوقت، السرعة في الكلام مع استخدام كبير للحركات، مقاطعة المحدث مرارا.
- غضب/عدائية: يتضمن روح المنافسة والتحدي، الميل للعدوانية الذي يساهم في حرمان أفراد هذا النمط من دعم المحيطين بهم **(Truchot, 2004, pp 180, 181)**.

أو السمات التي ذكرتها **ليلى شريف** 2003:

- قلة الصبر
- إلحاح الوقت الذي يجعله يفكر ويعمل أكثر من شيء واحد في نفس الوقت، غير راض

لأنه لا يجد الوقت الكافي لانجاز كل ما يرغب فيه في اليوم الواحد، فيقع في دوامة من الشعور بأنه مغمور بالوقت "فيستعجل و يريد من الآخرين أن يستعجلوا معه" (**Hall** 2000**)**. يعلل **شيفر Schafer** 1991 هذا الشعور بأنه "ضعف في احترام الذات يؤدي إلى أن يتصارع الفرد من النمط أ مع الزمن".

- العدوانية agressivité، حيث يحتاج من أجل تحقيق إنجاز كبير أن يكافح من أجل أهداف كبيرة، والعدوانية لديه تصل -حسب فريدمان 1948- إلى حد " الرغبة في السيطرة، مع القليل من الاعتبار لمشاعر أو حقوق الآخرين". و يرجع شيفر 1992 تطورها غالبا إلى المراحل المبكرة من الطفولة نتيجة الدور الذي تؤديه العادات الاجتماعية والتربية.
- العدائية hostilité، التي يرى فريدمان 1984 أنها "الاستعداد الدائم للغضب"، تظهر تكرارا كاستجابة لأحداث متواصلة، عادية لا تستحق كل ذلك. كما يعتبرها "الشرارة الجاهزة التي تطلق عندما يقيم الفرد من النمط أ أنه سيئ".
- التنافسية، التي يعني بها **روش Rosch** 2000 الرغبة الكبيرة لدى هذا النمط لتحدي الآخرين والذات، من أجل تحقيق أهداف أعلى وأفضل دائما.
- دافعية عالية للانجاز تكمل سمة التنافسية، إذ يكون الصراع الشديد مع النفس هو الدافع لتحقيق انجازات كبيرة ودائمة ومتطورة. و يرى شيفر 1992 أن هذه الدافعية الشديدة للانجاز هي نتيجة عدم الشعور بالأمن ونقص احترام الذات **(ص94)**.

يفترض فريدمان 1996 أن الأصل في وجود سمات النمط أ واستمرارها يعود إلى شعور باللاأمن الداخلي أو درجة غير كافية من تقدير الذات؛ مؤديا إلى القلق والاكتئاب مع معاناة الأرق نتيجة الغضب أو الاحباط، فضلا عن الفشل في تقديم المساعدة للآخرين إذا كانت ستستغرق وقتا طويلا، والفشل في عملية التفويض للآخرين ووضع مواعيد نهائية لا حاجة لها، والعدائية الحرة، وعلاقات أسرية مختلة، وتوتر زواجي، وتكرار فقدان الشخص لأعصابه أثناء القيادة، وعدم القدرة على الشعور بالسرور تجاه انجازات الآخرين، فضلا عن عدم تحمل مجرد الأخطاء التافهة، وعدم الاعتقاد في الإيثارية **(حسن، 2006، ص ص 58-59)**.

و يشكل إدراك أي ضعف في التحكم الذاتي لديهم مصدر إحباط يجعلهم لا ينفكون يقاومون، ويبذلون الجهد والوقت للحفاظ على الحد الأقصى من التحكم (هذا الأخير الذي يرونه دائما مهددا). وتنتج مثل هذه الجهود المستمرة تنشيطا مفرطا للجهاز السمبثاوي تنجر عنه عواقب كثيرة ترتبط بارتفاع ضغط الدم، وانقباض الأوعية، وإفراز الأدرينالين(**Quintard in:B-Schweitzer&al, 2003, p 77**).

يميل أفراد هذا النمط لتقبل التعرض المتكرر للمواقف المجهدة أكثر من غيرهم فهي تعزز اتجاههم السلوكي. و خلال مواجهتها لا يميلون لإظهار انفعالاتهم وطلب المساعدة بل لديهم ميل لفرط الاستجابة إزاءها، مما يسمح لهم بإخراج التوتر الداخلي سعيا منهم لاستعادة التحكم في الموقف (**Ruiz, 2002, p 95**).

و قد أجرى روزنمان و فريديمان وزملاؤهما(**Wurm, straus, jenkins, brand 1975**) أول دراسة طولية حول هذا النمط (Western collaboratrive group study)؛ تناولت 3524 رجلا تراوحت أعمارهم بين 39 و59 سنة، على مدى ثماني سنوات ونصف. أظهرت نتائجها احتمالا مرتفعا بمرتين لدى ذوي النمط أ للإصابة بأمراض تاجية مقارنة بباقي العينة، وذلك بمعزل عن التغيرات الأخرى كالسن، والتدخين والوزن... و قد تم تفسير ذلك بالاستجابة القلبية–الوعائية المفرطة لدى هؤلاء الأفراد إزاء المواقف المجهدة (**Rosenman&al, 1994, pp200-214**). و قد أكدت هذه النتائج دراسات لاحقة أخرى كدراسة **تينانت، لانجلاديك** **Tennant&Langeluddecke** 1985 على 92 رجلا، و دراسة برناردو وزملائه **Bernardo&al** 1987 على 360 فرد (**كريم، 2006، ص ص96، 100**).

لكن الدراسات الحديثة الأقوى منهجيا لم تؤكد تلك النتائج الأولى (كدراسة **Booth-Kewley&Friedman** 1987) متحججة بضعف استبيان **جنكنز** **Jenkins** المعتمد في الدراسة في التنبؤ بالإصابة بأمراض القلب التاجية. وذلك على الرغم مما أورده فريدمان وزملاؤه 1988+، وكذا **كونترادا** **Contrada** وزملاؤه 1990 من أن المقابلة المنظمة لروزنمان l'entretien stucturé de Rosenman هي الأداة الوحيدة القادرة على تقييم النمط أ (**Paulhan&Bourgeois, 1995, pp 63– 64**).

و يؤكد **ويلياس Williams** 1998 أن اتحاد العدائية مع عناصر أخرى كالاكتئاب والإجهاد المهني، وحالة الركود الاقتصادي، ونقص الدعم، يمكن أن يؤدي إلى الإصابة بأمراض قلبية أو سرطانية وغيرها؛ مضيفا أن للإجهاد الذي يولد هذا النمط أجزاء منه تأثير مباشر على أمراض القلب (**شريف،2003، ص 94**).

و في مقابل اعتبار سلوكات النمط أ كعوامل تهديد تهيئ الفرد للإصابة بأمراض القلب، يمكن أن تكون بعض خصائصه مستحسنة في بيئة العمل؛ فالرغبة في التحكم، وفي الإنجاز، والترقية، والتقدير، والسرعة تدفع الأفراد لتحقيق أداءات قيمة، يثمنها الاقتصاد الليبرالي الذي يشجع الاندماج والالتزام، وكذا السرعة في التنفيذ والتنافسية، حيث يمكن لأصحاب هذا النمط أن يجدوا في الترقية، والتقدير الاجتماعي مصدرا للرضا، وأن يحققوا اندماجا مهنيا ناجحا.

و في هذا الإطار أظهرت دراسة **بورك Burk** 1985 على عينة من ضباط الشرطة أن النمط أ لدى الرجال يرتبط أكثر بهوية المهنوي identité de carriériste ، في حين يرتبط لدى النساء أكثر بهوية الناشط الاجتماعي identité d'activiste social .

وذهبت دراسات أخرى إلى حد اعتبار أن سلوك النمط أ يحدّ من الإجهاد، فقد لاحظ **جونسون Johnson** و **ستون Stone** 1986 لدى العاملين الاجتماعيين أن النمط أ يساهم في رفع نتائج الإنجاز الشخصي. إلا أن هذا النوع من النتائج لم يتم تأكيده **(Truchot, 2004, p 181).**

و على الرغم مما سبق، فإن معظم الأعمال تميل للربط بين النمط أ والاستعداد للإصابة بأمراض القلب التاجية، إذ أن التوتر النفسي والتعب الجسمي المتراكم... الناجمين عن حس الالتزام L'engagement، والبحث الدائم عن التحكم قد تكون نتائجها خطيرة. كما أن العدوانية، وروح المنافسة لا تشجع أو تسهل تكوين علاقات داعمة، مما يساهم في إضعاف الدعم الاجتماعي. إضافة إلى أن الانشغال الكبير بالعمل يمكن أن يضر بالعلاقات الأسرية.

و تؤكد ذلك دراسات تناولت مجموعات مهنية متنوعة كدراسة **بورك** و **جرينجلاس greenglass** 1995 حول الأساتذة، ودراسة **رادان Pradhan** و **ميسرا Misra** 1996 حول

الأزواج العاملين بالمجال الطبــي، ودراســة **إيــدموديا Idemudia** وزمــلاؤه 2000 حــول الإطارات العاملة بالبنوك، وكذا دراسة **جونسون و ستون** 1986 حول العاملين الاجتمــاعيين **(Truchot, 2004, p182)**.

و باعتبار أن النمط أ مكون من مجموعة من السمات المختلفة، فإن أعمالا عدة قد سعت من أجل تمييز مكوناته المضرة فعلا. وقد تمت تسمية هذه الأخيرة باسم " الريبــة الوقحــة التهكمية méfiance cynique " وتتضمن: نظرة سلبية للعالم وللآخرين، مؤثرات عدائية affects hostiles و استجابات عدوانية **(B-Schweitzer&al, 2001, p09)**.

و يؤكد ذلك جانستر وزملاؤه 1991 وكذا **جرازياني** و**سويندسن Graziani&Swendsen** 2004، حيث يرون أن بعد العدائية لدى هذا الــنمط يــرتبط ارتباطــا وثيقــا بالاســتجابات الفيزيولوجية إزاء المواقف المجهدة.

و يؤيده باتريك ليجغون **P.Légeron** الذي أورد أن المجهدات بالنسبة لأفراد هذا الــنمط هي الضغط الممارس من طرف الآخرين، والذي يستجيبون له باتجاهات وســلوكات قتاليــة بهدف مواجهته والتحكم في محيطهم. مضيفا أن دراسات كثيرة أكدت الدور المهدد لأســلوب النمط أ في التكيف مع المجهدات مركزة على مكون العدائية فيه **(in:Ferreri&al,2002, p 75)**.

و هناك من العلماء من يرى أن النمط أ هو أســلوب ســلوكي مــتعلم **(كــوكس Cox، جريفيتس Griffiths و ريال-جونزالز Rial-Gonzalez 2000)**، ومتأثر بقيم الثقافــة الغربيــة التي تميز الأفراد القادرين على الإنتاج بسرعة وبفعالية **(لاشار Lachar 1993)**. ومنهم مــن يراه يمثل مجموعة من الاستعدادات التي تظهر خلال مواقف العمل الضاغطة.

أما تناوله من خلال منظور تعــاملي Perspective transactionnelle ، " فيــستثني كونــه استعدادا أو استجابة لبعض المواقف التنافسية، ويعتبره أسلوبا خاصا للتفاعــل بــين الفــرد والبيئة، وبعيدا عن كونه ضحية لا حول ولا قوة لها نجد الفرد هو الذي يسعى للبحث وحتى لخلق هذا النوع من المواقف " **(B-Schweizer&al, 2001, p09)**.

و عليه يقترح **فونتانا David Fontana** العمل على تعديل بعض خصائص الشخصية من النمط أ كالتالي:

- **الدعابة:** ذو النمط أ في حاجة إلى الضحك أكثر، خاصة من نفسه. فلماذا لا ينظر مثلا إلى سعيه الذي لا يتوقف من زاوية مسلية؟
- **توسيع الآفاق:** أفراد النمط أ يميلون للانغلاق أكثر في أعمالهم، فمن الحيوي أن يخصصوا وقتا أكبر لتطوير اهتمامات أخرى.
- **تفهم أفضل للآخرين:** بما أن الكثيرين منهم لا يدركون اختلاف الآخرين عنهم من حيث الأمزجة والطبائع، والطموحات، والقيم فمن الضروري أن يخصص وقتا لتقدير الآخرين و حقهم في أن يكونوا مختلفين.
- **تفويض أكبر:** بما أنهم لا يستطيعون عمل كل شيء بأنفسهم، وبإمكان التفويض الذكي أن يحقق فوائد جمة لهم و للآخرين.
- **توقيتات مرنة:** عليهم أن يصيروا واعين بتناولهم المتسارع لأمور الحياة، ويتعلمون نسيان الآجال، المشي والتكلم والأكل والقيام بكل شيء بسرعة أقل، والاسترخاء.
- **الصبر على أنفسهم و على الآخرين:** هم في حاجة لدراسة أنفسهم اكثر بدل من وضع المطالب والواجبات. عليهم الإصغاء أكثر للآخرينن و إعطائهم الفرصة للتعبير عما يريدونه دون مقاطعة **(1990, p89)**.

ثانيا: النمط ب Type B

يرتبط ظهور هذا النمط بالنمط أ ، حيث أطلق **روزنمان وفريدمان** على الأشخاص الذين لا يملكون خصائص النمط أ إسم النمط ب. يتميزون عموما بأنهم أكثر صبرا وأقل تنافسية وأقل عدوانية **(Lecomte&Paterson, 2005)**.

و يشير **كابلان Kaplan** 1992 إلى أنه إذا كان النمط أ قد استرعى اهتمام البحوث والدراسات، فإن النمط ب لم يحظ بنفس القدر من الاهتمام. يمثل هذا الأخير فئة تتميز بغياب سمات النمط أ خاصة الشعور بضغط الوقت l'urgence du temps والعدائية، فلدى هؤلاء قدرة جيدة على الاستمتاع والاسترخاء دون الشعور بالذنب.

يصفهم **العتيبي** 2003 بأنهم يتميزون بـ:

- الصبر.
- الواقعية في أعمالهم أكثر من ذوي النمط أ.
- الثقة والهدوء والعمل باعتدال في إيقاع منظم
- عدم الحساسية تجاه إنجاز الأعمال تحت أي ظرف.
- إعطاء أهمية لمشاعر وأحاسيس من يتعاملون معه أكثر من الأعمال المنجزة.
- الاستمتاع بوقت فراغهم.
- غير مشغولي البال بما يحاولون إنجازه أو تحقيقه.
- لا يستثارون أو يتهيجون.
- يميلون للتمتع والاسترخاء.
- غير متوترين وغير متنافسين.
- لا يعانون من ضغط الوقت.
- يتطلعون إلى النجاح لكن بدرجة أقل من ذوي النمط أ **(ص ص115-116).**

و يصف **د.هوارو** أصحاب هذا النمط الذي يسميه بـــ **IA** (intégratif adaptatif) بأن:

- لديهم نظرة متزنة عن ذواتهم وبيئتهم.
- يديرون انفعالاتهم دون إنكارها أو مقاومتها أو تركها تسيطر عليهم وتسيرهم.
- تعبيرهم واستجابتهم تهدف إلى أحسن الإستراتيجيات الممكنة، مع أقل استهلاك للطاقة.
- يتحملون الاحباطات بحيث يواجهون إمكانية عدم تحقيق أهدافهم بالتقبل التام **(2001, p159).**

كما يورد **Hall** 2000 الخصائص التالية:

- أقل تنافسية، فهم لا يعتبرون المنافسة هدفا، ولا يقارنون أنفسهم بالآخرين.
- أقل عدائية، حيث قد تغيب لديهم العدوانية اللفظية والسلوكية، ويكون سلوكهم تجنبيا تجـاه المواقف المجهدة أو على الأقل تكون الاستجابة العدوانية لديهم تناسب الموقـف المجهـد بشكل منطقي.
- أقل شعورا بإلحاح الوقت، فلا يشعرون بأنهم في سباق مع الـزمن، فهـم أكثـر هـدوءا واسترخاء.

- أكثر صبرا، فلا توترهم القضايا التي تأخذ وقتا أكثـــر مـــن المعتـــاد أو المطلـــوب، ولا يزعجهم عدم انجاز بعض الأمور في وقتها المحدد.
- أقل دافعية للانجاز، فمقارنة من النمط أ لا يشكل هذا الدافع هاجسا لديهم، بل يحققون مـــا يناسب قدراتهم من انجازات **(ليلى شريف، 2003، ص98).**

و يذهب **شيخاني** 2003 في نفس المسار حيث يرى أن أفراد هذا النمط يتميزون بـــ:

- القدرة على اعتماد النظرة الطويلة، فهم لا يسعون إلى تحقيق أهداف غير واقعية، أو القيام بأكثر مما يستطيعون، وهم أفضل في مجال الانتداب أو التفويض.
- الاعتقاد بأن السرعة ليست بمثل تلك الأهمية، فبالنسبة لهم لا داعي للقلـــق إذا لـــم يكـــن بالإمكان إتمام كل عمل في الموعد الأخير.
- حس الهوية الشخصية، فهم مقتنعون بما هم عليه وبما يفعلون، لذلك لا يـــشعرون بـــأنهم مضطرون إلى إحراز الاحترام والحب.
- عدم المبالغة في تقييم الأمور، حيث لا يظهرون أو يشعرون بـــأنهم فـــي كفـــاح مـــستمر يحافظون دوما على حس التوازن إزاء الأحداث في حياتهم **(شيخاني، 2003، ص38).**

و تمثل سمات هذا النمط عوامل واقية تضمن صحة جيدة، وتكيفا ونجاحـــا اجتمـــاعيين. يذكر **كابلان** أن لهذه الوقاية أربع سيرورات هي:

- وحدانية– تقدير الذات– استقلالية unicité–éstime de soi–autonomie
- تسامح Sens du pardon
- اجتماعية sociabilité
- حكمة حياتية sagesse existentielle **(Panlhan&Bourgeois, 1995, p 65).**

يستخدم هذا النمط معدلا طبيعيا من الإجهاد لإنتاج الطاقة التي تلزمه لحل مشكلاته دون أن يكون ذلك على حساب الآخرين أو على حـــساب ذاتـــه، فأصـــحابه حكمـــاء، واقعيـــون إيجابيون، يمثلون أقلية من حيث العدد **(Chalvin, 1993, p 27).**

و يصنف هوارو استجابات النمط ب إزاء المواقف المجهدة إلى ثلاث فئات وسيطة هي: IAa, IAe ,IAs

- **IAs**: يعكس نوعا موقفيا من الاستجابات، بمعنى أن نوع الاستجابات يتبع طبيعة الموقف، فتارة تكون من النمط أ، وتارة أخرى من النمط ج.
- **IAe**: يعكس استجابات من النمط أ في تطور نحو استجابات من النمط ج، حيث يـــتقلص النشاط الأدرينا ليني activité adrénergique فاسحا المجال لنشاط المحور الهيبوتالامي– النخامي– الكظري hypotalamo–hypophiso–Surrénlien دون تحقيق فوائـــد حقيقيـــة. يمكن تشبيه ذلك بانبساطي قاده واقع حياته الى نوع من الاعتدال دون أن يـــدل ذلـــك على حكمة أو نوع من الفلسفة.
- **IAa**: و يعكس هذا الأخير مسارا معاكسا للسابق أي عبارة عن استجابات من النمط ج في تطور نحو استجابات من النمط أ، حيث يسيطر نشاط الجهاز الأدرينـــاليني فيـــصير المنطوي استجابيا réactif.

كما يشير إلى أن هذه الفئات تعكس انتقالا بين طرفي نقيض أكثر منه اتجاهـــا وســـطيا للنمط ب **(2001, pp 159-161)**.

الفرق بين النمطين "أ" و "ب"

ذكر **عادل كريم** نقلا عن **Chesney** 1981 وزملائه الخصائص السلوكية التالية باعتبـــار أنها تميز بين النمطين أ، ب يوضحها الجدول رقم (11):

الجدول رقم11: الخصائص السلوكية التي تفرق بين النمطين أ، ب
(المصدر: كريم، 2006، ص ص 40-42)

	الخاصية	سلوك النمط أ	سلوك النمط ب
1	الحوار	سريع	بطيئ
2	الطاقة اللفظية	كلمات محددة و إجابات واضحة	يتوقف كثيرا
	قوة الصوت	عالي	هادئ
	النوعية	عدواني	لين
	الاستجابة	مباشر	متأنية
3	مدة الاستجابة	سريعة و قصيرة	طويلة و بطيئة
4	السلوك:		
5	– البصر	لماح و سريع	عادي
6	– الجبهة	مشدودة	مسترخية
7	– الجلوس	يجلس على حافة الكرسي	متمكن من الجلسة و يسترخي
	– الحالة العصبية	متنبه	هادئ
	– تعبيرات الوجه	عدوانية متحفزة متوترة	مسترخية
	– الابتسامة	صفراوية غامضة	معبرة و مريحة
	– الضحك	جاف	
	الاستجابة نحو القائم بالمقابلة		
	– التعرض للمقابل	كثيرا	قليلا
8	– يعود مرة أخرى للموضوعات السابقة	نادرا	غالبا
	– وضع الكلمات على الشفاه	غالبا	نادرا
	– الدعابة	نادرة	غالبة
	– يعجل الانتهاء من الالمقابلة	غالبا	نادرا
	– محاولة ضبط المقابلة	يستخدم طرقا فنية و ألفاظا	نادرا
	– العداء	و تعليقات كثيرة، و يسأل أكثر و أكثر و يصلح من اقوال المختبر كثيرا و من نماذجه التحدي و الاعتراض الدائم و الجمود و استخدام بعض الكلمات ذات الطابع البارد، و التي تثير في الوقت ذاته انفعال الآخرين	لا يحدث أبدا
9	بعض المكونات النمطية		
	– الرضا عن العمل	غير راض، دائما في عجلة	الرضا التام
	– الطموح و الحافز	شديد جدا	عادي "متوسط"
	– إلحاح الوقت	في غاية الأهمية	لا يهم كثيرا
10	– نفاذ الصبر	ينفذ بسرعة و يكره الانتظار	يمكن أن ينتظر كثيرا
	– التنافس	يتلذذ بالمنافسة و يحب النجاح	لا يهتم بالتحدي و التنافس
	– طريقة أو نمط التفكير	يفكر بعيدا جدا	نادرا
	– الحيوية و النشاط	نشط جدا و دائم الحركة	قليلا
	– الإثارة	يحب الإثاة و الاندفاع و المغادرة	قليلا

و من الأعمال التي تؤكد هذا الاختلاف دراسة **لهوكر، بلومنثال، سيجلار Hooker, Blumenthal & Siegler** 1987 التي حصل فيها الأفراد ذوي النمط أ على درجات مرتفعة على مقياسي الحاجة للقوة والعداء، أما ذوي النمط ب الذين حصلوا على درجات مرتفعة على مقياس الحاجة الى القوة، فقد حصلوا على معدل منخفض على مقياس العداء **(كريم، 2006، ص ص103-104).**

إضافة إلى ما سبق من اختلافات، تتباين استجابة النمطان أ، ب للمواقف المجهدة فأفراد النمط أ أكثر استجابية من أفراد النمط ب في مواجهة المجهدات؛ سواء من حيث سرعة الاستجابة أو قوتها. وكأن هناك ميلا لدى ذوي النمط أ لجذب المواقف المجهدة أو لخلقها.

و في هذا الصدد أجرى **جلاس وفريقه Glass&al** 1980 دراسة تـضمنت التنـافس للفـوز بجائزة من خلال لعبة فيديو مصممة بحيث لا يمكن للمتنافس أن يفوز أبدا. قسم الأفراد إلـى ذوي النمط أ، وذوي النمط ب انطلاقا من نتائج مقابلة مقننة. و أخضع نصف عدد أفراد كل مجموعة للازعاج و التهديد خلال اللعب. و بينت النتائج:

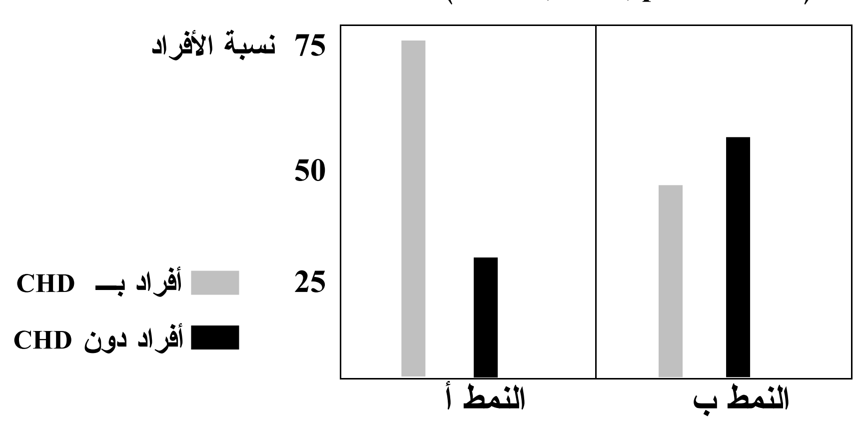
- تشابه القياسات الفزيولوجية لدى أفراد كلا النمطين في غياب الازعاج التي ارتفعـت فوق معدلها القاعدي.
- في حالة التعرض للازعاج أظهر ذوي النمط أ استجابة أكثر.

و أثبتـت دراسـات أخـرى (Carver,Diamond&Humphries,1985; Contrada&Krantz,1988; Houston,1986) تلتها أن الذكور من النمط أ أكثر استجابية من الإناث من نفس النمط؛ سـواء لدى الراشـدين أو لـدى الأطفـال (Lawler,Alen,Cricher&Standard,1981; Lundberg, 1986; Mathews&Jennings,1984; Thoresen&Pattillo,1988) **(Sarafino,1990,pp127-128)**.

يتباين النمطان أ، ب أيضا من حيث احتمالات تعرضهما لأمراض القلب؛ فقد أورد **ميلر و زملاؤه Miller&al** 1991 أن دراسات عديدة تناولت عينات من الرجال متوسطي الأعمـار أفضت نتائجها(انظر المخطط رقم 08) إلى أن ذوي النمط أ أكثر ميلا للإصابة بـالأمراض القلبية الوعائية من ذوي النمط ب **(Kassin, 2004, p728)**.

المخطط رقم 08: النمط أ، ب و أمراض القلب و الأوعية (CHD)

(المصدر: Kassin, 2004, p728)



ثالثا: النمط ج Type C

ظهر هذا النمط في ثمانينيات القرن العشرين على يد **جرير Greer** و **مـــوريس Morris** 1980 ويسمى بالشخصية المستهدفة للإصابة بمرض الـــسرطان Cancerprone personality، حيث برهنا أن هذا النمط مرتبط ارتباطا جوهريا بتطور مرض السرطان وسرعة انتـــشاره **(الأنصاري، 1997، ص 94).**

و على عكس النمط أ، يميل الفرد من النمط ج إلى اســـتبطان intériorisatrion اســـتجابته ثابتة إزاء الإجهاد، آملا من خلال ذلك أن يسيطر على نفسه وأن يتحكم في الإجهاد، لكنه في الواقع يحقق ذلك اجتماعيا فقط(ظاهريا)، حيث يبدو هادئـــا ورصـــينا(**Chalvin, 1993, p27**)؛ يميزه لطف مفرط، خضوع للساطة والمعايير الاجتماعية، تجاهل لمشاعره، تبعية للآخرين، إحساس كبير بالمسؤولية، تثبيط لمشاعر العدوانية، خوف من الصراعات، شعور بالذنب دون سبب، شعور بالدونية وميل اكتئابي(**Stagno, 2005**). وبما أن المشكلات المرتبطة بالإجهاد لا تحل، بل تحول إلى صراع داخلي بين الفرد ونفسه، فإن ذلك التقبل الذي يظهره هذا الـــنمط تجاه الإحباطات ظاهري فقط، حيث يخفي لطفه وطبيعته المتعاونة وكذا بحثه عـــن التوافـــق والانسجام شعورا بالعجز قد يصل إلى اليأس. والتعبير عن انفعالاتـــه كالغـــضب مـــستحيل **(Hoareau, 2001, p158).**

و يرى هوارو أن استجابات هذا النمط التي يسميها IE (Intériorité Emotion) تعتمد على تنشيط جهاز الكورتيزول ويميز ضمنها نمطين ثانويين هما:

- **IE1**: الذي يعكس الأفراد الذين تعلموا عن طريق التربية (بالمفهوم الواسع) التـــي تلقوهـــا التنازل عن طموحاتهم، والتقدير السلبي للذات، والاعتقاد بأنهم غير قـــادرين علـــى تحقيق النجاح.
- **IE2**: و يخص هذا الأخير الأفراد غير الانفعاليين anti–émotifs الـــذين يمنعـــون إظهـــار انفعالاتهم دون أن يعني ذلك عدم وجودها **(Hoareau, 2001, p 158).**

و تصفة **تيموشوك Lidia Temoshok 1990** وزملاؤها الذين ساهموا في تطـــويره بالـــسمات التالية:

- العجز عن التعبير عن الغضب وتفريغ التوتر.
- الميل للموافقة والانصياع.
- غير مؤكد لذاته مضح بها، ميال للتساهل وتجنب الصراع.
- صبور، قادر على الانتظار وتقبل ضغط الوقت.
- هادئ.
- لا يفصح عما يستبد به من إنفعالات.
- تقدير منخفض للذات(يرى نفسه تافها، قاصر الهمة، معدوم الكفاءة، فوضوي).
- يتمسك بالروتين، يعيش في وحدة نفسية.
- يعاني الإكتئاب والتشاؤم ويشعر باليأس (**الأنصاري، 1997، ص ص94،95**).

و على الرغم من أن الشخصية من النمط "ج" تشمل مختلف المكونات سابقة الذكر إلا أن تيموشوك 1987 ترى أنها تتميز أساسا بمكونين هما:

أ/ إدراكات إكتئابية Cogmitions Dépressives

و يختلف هذا المفهوم عن الإكتئاب كتأثر affect، ويوافق نموذجا من الإكتئاب القائم أساسا على إدراكات خاصة اتجاه الأحداث المجهدة، جمعها **سليجمان Seligman** 1975 تحت مصطلح " الاستسلام المتعلم résignation apprise " الذي بموجبه يشعر الفرد بالعجز في مواجهة الأحداث المجهدة التي لا يمكن التحكم بها.

و قد لاحظت **تيموشوك** 1987 ارتباطا دالا بين الادراكات الاكتئابية المشخصة خلال مقابلة مع مرضى مصابين بالورم القتامي mélanome، و بين حجم هذه الأورام. كما أظهرت دراسات **أنطوني Antoni** و **جودكين Goodkin** 1988 و **ويرشينع Wirsching** وزملاؤه 1982 أن هناك علاقة بين الاستسلام المتعلم، وبين النتائج السلبية défavorbles للاختبارات المجراة على عينات biopsie من أورام العنق **(Panlhan&Bourgeois, 1995, p66)**.

ب/ كبح الانفعالات la répression des émotions

أي عدم قدرة الفرد على الاعتراف بانفعالاته والتعبير الشفهي عنها خاصة العدائية منها

كـــالغضب. و قـــد تمكنت دراســـة **مارا جوليوس و فريقهـــا Mara Julius&al** التنبؤيـــة 1971-1983 على عينة من 696 فرد من سكان Tecimseh في ولايـــة ميتـــشيغـــان تتـــراوح أعمارهم بين 30 و69 سنة من إيجاد ارتباط إيجابي بين كبح التعبير عن الغضب و احتمال الموت **(1994, pp215-234)**.

وجد **جرير** و **موريس** في دراسة تنبؤية 1979 على 69 امرأة دخلت المستـــشفى بهـــدف إجراء فحوص على ورم بالثدي، أن التعبير الطبيعي عن الانفعالات خلال الأيـــام الـــسابقة للفحص مقرونا بمقابلات مع الشريك أو الأقارب ارتـــبط بتشخيـــصات ثانويـــة للـــسرطان. وأن المريضات اللاتي أظهرن، قبل الفحص معدلات مرتفعة من كبح الغضب أو انفعـــالات أخرى ، لديهن احتمالا أكبر من الأخريات لوجود ورم ســـرطاني **(Greer&al, 1994, pp393-399)**.

و في دراسة لتيموشوك و فريقها 1985 تم تطبيق اختبارات موجهة لقيـــاس خـــصائص النمط ج على مجموعة من المرضى الذين دخلوا المستشفى لعلاج أروام جلدية سرطانية. و بينت النتائج أن اثنين من متغيرات الشخصية هما: الإيمان (بالقضاء و القدر و بقدرة الطبيب و بمعجزات الصلاة...)، و النمط ج غير الكلامي (بطيء، ســـلبي، حـــزين...) يرتبطـــان ارتباطا موجبا بسمك الورم **(Carlson&al,2000, p581)**.

و قد أكدت هذه النتائج دراستان طوليتان قام بهما **جروســـارث– ماتيـــساك Grossarth–maticek** و زملائهما، شملت الأولى 1353 فرد من مدينة صغيرة بيوغسلافيا (سابقا) طبقـــت عليهم مختلف الاختبارات والمقاييس حول حالتهم وعاداتهم الصحية الحالية، ثم تم تتبعهم على مدى 10 سنوات، ابتداء من 1966. أما الثانية فقد تضمنت تتبع 19000 فرد من سكان مدينـــة هايدلبرج Heidelberg الألمانية منذ 1974، وحتى سنة 2000 مازالت مستمرة وفي كلتا الحالتين أظهرت النتائج أن الكبح الانفعالي من العوامل النفس-اجتماعية المهمة التي تتبئ بالإصـــابة بالسرطان **(Mimoun,2000, p185)**.

و تذهب دراسات أخرى (**كونترادا** و **زملاؤه** 1990 **Contrada&al**) في نفـــس الـــسياق مشيرة إلى وجود الكبح الانفعالي أكثر لدى المصابين بالسرطان، وأنه مرتبط بأقل الفـــرص للنجاة.

و نلاحظ من خلال ما سلف ذكره أن هذين المكونين يوافقان النمطين الثـانويين اللـذين ذكرهما دومينك هوارو آنفا.

و تعود العلاقة التي كشفتها الدراسات العديدة بين مكونات الشخصية من النمط ج وبـين احتمال الإصابة بالسرطان إلى الصعوبة التي يواجهها هذا النمط من الشخصيات في تمييـز، انفعالاته السلبية(العدائية، والقلق) والتعبير عنها شفهيا. وهي صعوبة أساسها إدراكات إكتئابية كالعجز واليأس، التقديرالذاتي المنخفض، فقدان التحكم والميل للقدرية fatalisme. أما إجابيتهم وهدوءهم الظاهري، فيعود إلى الجهد المستمر الذي يبذلونه لتغطيـة شـعورهم بالإجهـاد، مستخدمين آلية الكبت.

و قد أعيد تناول العلاقة بين النمط ج وخطر الإصابة بالسرطان من خلال نموذج تعاملي p.transactionnel ، حيث تشير **ب.شوايتزر** وزملاؤها 1998 **M.B-Schweitzer&al** إلـى أن هذا النمط يلجأ إلى أسلوب خاص في التفاعل إزاء بعض الأحداث المفاجئة من الحياة التـي يعيشها كفقدان. و يعتبر هذا الأسلوب الذي يتضمن عدم التعبيـر عـن المـشاعر الـسلبية والإدراكات الاكتئابية في نفس الوقت مكلفا وغير فعال **(Schweitzer&al, 2001, p10)**.

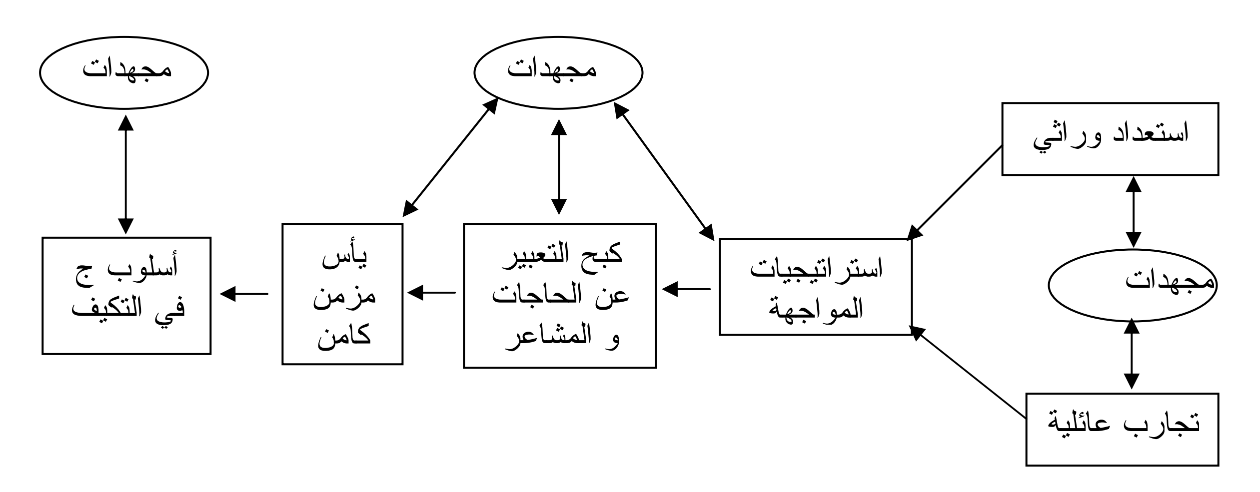
و قد أشارت **رويز** إلى أن هناك دراسات أخرى قد أظهرت ارتبـاط هـذا الـنمط مـن الشخصية بـ:

- البحث عن خبرات جنسية متعددة.
- تعاطي مواد كالكحول، الأدوية، المخدرات، السجائر...إلخ.
- عادات خطرة من السياقة (سرعة، مخاطرة).
- ممارسة رياضيات خطرة، ووقوع حوادث خلال هذه الممارسة.
- تفضيلات معرفية وإدراكية وجمالية تتمحور حول: التعقيد، تحمـل الغمـوض، الأصـالة والإبداع، ثراء الخيال والأحلام **(Ruiz, 2004, p 95)**.

اقترحت تيموشوك 1987 نموذجا نظريا توضح به نشأة الأسلوب المعرفي-السلوكي مـن النمط ج (انظر المخطط رقم09)؛ حيث ترى أنه نتيجـة لاستعـداد وراثـي، و/أو تجـارب

عائلية تعلم فيها الطفل مواجهة الأحداث المجهدة بطريقة تتميز بعدم التعبير عن رغباتـــه أو انفعالاته، مما أدى في النهاية إلى شعور بالعجز واليأس.

المخطط رقم 09: تطور النمط ج حسب تيموشوك 1987
(المصدر: B-Shweitzer&Quintard, 2001, p60)



يبين النموذج كيف أن هذا الفرد الذي يظهر لمحيطه متعاونا، ومهدئا يتخلى عن إرضـــاء حاجاته الخاصة، ولا يعبر عن انفعالاته السلبية (كاليأس) التي تبقى حبيسة؛ فيبقـــى التـــوتر الانفعالي كامنا، حيث تكلف الجهود الدفاعية المستمرة لاستيعابه طاقة كبيرة.

خلاصة:

تعتبر الشخصية عاملا وسيطا مهما في سيرورة الإجهاد، تتحدد وفقه متغيرات كثيرة على رأسها طبيعة تأثيرات الإجهاد، وعليه فقد تناول هذا الفصل تطور مفهوم الشخصية تعريفها، مكوناتها، محدداتها، طرق قياسها، ووصفها مركزا على لغة الأنماط، ثم ربـــط الشخـــصية بالإجهاد مركزا على الدراسات والأدبيات العلمية التي تناولـــت علاقـــة أنمـــاط الشخـــصية بالإجهاد كنمطي بك وزملائه، وأنماط التحليل التعاملي وبروفيلات شالفان وأخيـــرا الأنمـــاط السلوكية (أ، ب، ج) موضوع البحث الحالي من حيـــث ظهورهـــا خصائـــصها المميـــزة، والبحوث التي تناولتها في علاقتها بالإجهاد.

و في نهاية هذا التناول الأدبي لمفهومي الاجهاد والشخصية، وعلاقتهما ببعضهما نعــود للتساؤل الذي تم الانطلاق منه؛ فهل هناك علاقة دالة بين الشخصية من خلال أنماطها أ، ب، ج وبين الإجهاد؟ وهو التساؤل الذي ستتمحور حوله الدراسة الميدانية للبحث عبر الفــصلين التاليين.

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

IV. 1. منهـــج البحث

IV. 2. تذكير بفرضيات البحث

IV. 3. الدراسة الاستطلاعية

IV. 4. مجتمع البحث

IV. 5. عينة البحث

IV. 6. أدوات جمع البيانات

IV. 6. 1. مقياس الإجهاد

IV. 6. 2. مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد

IV. 6. 3. مقياس أنماط الشخصية

IV. 6. 4. مقياس مصادر الإجهاد المهني

IV. 7. الأساليب الإحصائية

IV. إجراءات الدراسة الميدانية:

IV. 1. تذكير بفرضيات البحث:

1. هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة.

1.1. هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة.

2.1. تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، المهنة).

2. هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة.

1.2. هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة.

2.2. تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية.

3. هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة.

1.3. هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة.

2.3. تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية.

4. هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة

1.4. هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة.

2.4. تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية.

IV. 2. منهج البحث:

انطلاقا من تمحور أهداف البحث حول دراسة إمكانية وجود علاقات بين أنماط الشخصية و الإجهاد، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي المعتمد على الطريقة الارتباطية

باعتبار أنه "يهتم بالكشف عن العلاقات بين متغيرين أو أكثر لمعرفة مدى الارتباط بين هـذه المتغيرات، والتعبير عنها بصورة رقمية..." **(ملحم، 2000، ص348)**، حيث يساهم في تحديد قوة هذه الارتباطات وطبيعتها في توجيه البحوث العلمية اللاحقة في اتجاهات أكثر تحديدا وتعمقا. وعليه فهو مناسب لما يرمي إليه هذا البحث.

IV. 3. الدراسة الاستطلاعية:

هدف إجراء الدراسة الاستطلاعية إلى:

- التمكن من تحديد المجتمع الذي سيجرى عليه البحث؛ فانطلاقا من الإطار النظري للبحث، اعتمدت الباحثة على نوعية المهنة كمؤشر أولي للاختيار (انظر فصل الإجهاد ص59)، انطلاقا منه وضعت مجموعة من المهن الأكثر تعرضا للإجهاد مرتبة ترتيبا تنازليا حسب مقدار مناسبتها للبحث كالتالي:

  الشرطة، الدرك، الصحة (الاستعجالات، التوليد)، الحماية المدنية، التعليم، البريد

- الحصول على مختلف التصاريح الإدارية اللازمة للاتصال بالأفراد موضوع البحث، حيث باءت أغلب (6/5) الاتصالات الرسمية التي أجرتها الباحثة بالمديريات المعنية بالفشل سواء الولائية منها أو المركزية. و عليه تم اللجوء إلى الاتصالات غير الرسمية في الحصول على الحد الأدنى من التصاريح، وكانت النتيجة أن تحددت أولى خصائص المجتمع الأصلي للبحث بالعاملين بالمستشفيات وبمراكز البريد، وبوحدات الحماية المدنية على مستوى ولاية أم البواقي.

- تحديد المصالح التي سيتم التعامل معها ضمن كل قطاع، على أساس أكثرها تعرضا للإجهاد، ولتحقيق ذلك اعتمدت الباحثة على عبء العمل (الكثافة، التواتر) كمؤشر للاختيار؛ و لتعيين هذه المصالح أجرت مجموعة من المقابلات مع مختصين على دراية بما يجري في مختلف المصالح التابعة لكل قطاع كالمديرين الولائيين، ومديري المستشفيات ومراكز البريد، أطباء عمل، وقادة وحدات الحماية المدنية؛ وكان التركيز خلال هذه المقابلات على تحديد معايير اعتبار مصالح معينة أكثر عرضة للإجهاد من أخرى.

و كنتيجة لذلك، اعتمدت الباحثة مؤشري كثافة التدخلات والمعاملات، وخطورتها كأساس تحددت وفقه المصالح المعنية بالبحث كالتالي:

الحماية المدنية: وحدات التدخل.

المستشفيات: مصلحتي الاستعجالات والتوليد.

مراكز البريد: المراكز من فئة خارج التصنيف، الدرجة الأولى، والدرجة الثانية.

- حساب الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات من صدق وثبات (التفصيل في عنصر أدوات جمع البيانات)؛ وفي هذا الإطار ظهرت ضرورة ظهور مقياس مصادر الإجهاد في نسختين إحداهما خاصة بالعاملين بالحماية المدنية، ومصلحتي الاستعجالات والتوليد، والأخرى تخص العاملين بمراكز البريد، بهدف أن تأخذ بعض الاختلافات بعين الاعتبار؛ وذلك بعد أن تم انطلاق البحث بنسخة تخص أفراد الشرطة فقط، تم حساب صدقها وثباتها، لكن المعطيات التي وفرتها الدراسة الاستطلاعية جعلت مسار البحث يتغير، وتكيفت الباحثة وفقه. إلى جانب أن اتصال الباحثة بمجموعة من أحد عشر أستاذ جامعيا من المهتمين بالبحث في مجال الإجهاد والقياس النفسي والصحة النفسية عبر جامعات كل من: أم البواقي، قسنطينة الجزائر، وهران، ورقلة، باتنة، البحرين، وذلك بهدف تقدير صدق محتوى أدوات البحث؛ لم يثمر إلا عن تعاون 11/3 المجموعة، الأمر الذي استدعى الاستغناء عن هذا النوع من الصدق، واعتماد صدق التكوين فقط.
- سبر مختلف الصعوبات التي يمكن أن تواجه الباحثة خلال الدراسة الأساسية لأخذ ما يمكن من احتياطات.

IV. 4. مجتمع البحث:

انطلاقا من نتائج الدراسة الاستطلاعية تحددت معالم المجتمع الأصلي للبحث وفق مؤشرين هما:

- **طبيعة المهنة:** حيث تحدد أفراد المجتمع بالعاملين بوحدات التدخل التابعة للحماية المدنية، وبمصالح الاستعجالات الطبية والجراحية (أطباء، ممرضون، أمناء طبيون، أعوان أمن)

وبمصالح التوليد (أطباء، قابلات، أمناء طبيون)، وبالمناصب التي يتم فيها التعامل المباشر مع الجمهور (قابضون، أعوان شبابيك، موزعو بريد، أعوان أمن) في مراكز البريد من المستوى خارج التصنيف، والدرجة الأولى، والدرجة الثانية.

- **الحيز الجغرافي:** الذي بموجبه تحدد مجتمع البحث بتراب ولاية أم البواقي وفق التوزيع التالي:

- وحدات الحماية المدنية بكل من: مسكيانة، عين البيضاء، أم البواقي، عين فكرون عين مليلة.
- القطاعات الاستشفائية بكل من: مسكيانة، عين البيضاء، أم البواقي، عين فكرون عين مليلة.
- مراكز البريد المصنفة ضمن المستوى خارج التصنيف، والمستويين الأول والثاني بكل من: مسكيانة، عين البيضاء، أم البواقي، عين فكرون، عين كرشة، عين مليلة.

و عليه فقد قدر حجم المجتمع الأصلي للبحث بـ 920 فردا متوزعين وفقا لتواجد المصالح والوحدات المعنية كما يوضحه الجدول رقم(01).

الجدول رقم01: توزيع المجتمع الأصلي للبحث وفق مؤشري المهنة و الحيز الجغرافي

الفئة	مسكيانة	عين البيضاء	أم البواقي	عين فكرون	عين كرشة	عين مليلة	المجموع
الحماية المدنية	31	73	132	37	00	78	**351**
الاستعجالات	21	52	40	29	00	56	**198**
التوليد	26	51	56	15	00	50	**198**
البريد	11	49	52	16	10	35	**173**
المجموع	**89**	**225**	**280**	**97**	**10**	**219**	**920**

IV. 5. عينة البحث:

قامت الباحثة بتوزيع أدوات جمع البيانات على كل فرد من أفراد هذا المجتمع في الفترة الممتدة بين شهري مارس و أوت من سنة 2007 على أمل استرجاع أكبر قدر ممكن من

النسخ الصالحة للمعالجة الإحصائية، و بالتالي تحديد عينة البحث.

و عليه قدر حجم عينة البحث التي كانت من النوع القصدي بـــ 395 فردا، يمثلون نـــسبة 42.93% من المجتمع الأصلي، و يوضح الجدول رقم (02) توزعهم على مختلف متغيـــرات البحث.

الجدول رقم02: خصائص عينة البحث

المتغير	الفئـــات	العـــدد	%	المجموع
الجنس	أنثى	130	32.91	395
	ذكر	259	65.57	
	لم يذكر	6	01.52	
العمر	20-30	119	30.12	395
	31-40	141	35.70	
	41-50	113	28.61	
	51+	16	04.05	
	لم يذكر	6	01.52	
المستوى التعليمي	ابتدائي	13	03.29	395
	متوسط/ أساسي	109	27.59	
	ثانوي	179	45.32	
	جامعي	88	22.28	
	لم يذكر	6	01.52	
المهنة	الحماية المدنية	166	42.03	395
	البريد	78	19.75	
	الاستعجالات	77	19.49	
	التوليد	74	18.73	
سنوات الأقدمية	00-09	168	42.53	395
	10-18	96	24.30	
	19-27	96	24.30	
	28-36	27	06.84	
	لم يذكر	8	02.03	

IV. 6. أدوات جمع البيانات

سعيا لجمع البيانات اللازمة للتحقق من فرضيات البحث، واعتمادا على ما تـــم جمعـــه من معلومات نظرية وتطبيقية حول الموضوع، قامت الباحثة ببناء أربعة مقاييس كما يلي:

IV. 6. 1. مقياس الإجهاد:

يهدف هذا الأخير إلى قياس مستوى الإجهاد من خلال مدى ظهور أعراضه المختلفة. كان منطلقه مقياس أعدته الباحثة لنفس الغرض في بحث قدم لنيل درجة الماجستير(صدقه 0.82، ثباته 0.97)، تم تطوير وإثراء محتواه ليظهر في شكله الحالي.

تتكون هذه الأداة في صورتها النهائية (انظر الملحق رقم02) من جزأين، خصص أولهما للمعلومات العامة التي تتعلق بالجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمهنة وسنوات الأقدمية.

أما الثاني فقد خصص لأعراض الإجهاد؛ يمثلها 50 بندا، تتوزع على ثلاثة أبعاد هي:

1°. الأعراض الجسدية:

يضم هذا البعد 19 بندا، تدور حول الأعراض الخاصة بالجهاز الهضمي كالبند رقم 13(عسر الهضم)، والجهاز التنفسي كالبند رقم07(قصر النفس)، وكذا الجهاز المناعي كالبند رقم14(ضعف مقاومة المرض...)، إضافة إلى الأجهزة الأخرى من مثل الجهاز الدوري كالبند رقم10(تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة) والجهاز العضلي (البندين رقم02، 11) والجهاز التناسلي، والجهاز العصبي...

2°. الأعراض النفسية:

الذي يشمل 16 بندا، تتمحور حول أعراض متجهة نحو الذات كالشعور بالكآبة(البند رقم30)، و الشعور بالخطر(البند رقم22)، وأعراض متجهة خارج الذات كسرعة الاستثارة والغضب(البند رقم20)، وزيادة الشك في الآخرين(البند رقم35).

3°. الأعراض السلوكية:

يشمل هذا الأخير15 بندا، تدور حول ما يظهر على الفرد المجهد من سلوكات ابتداء من فقدان الشهية(البند رقم42)، والنسيان(البند رقم45)، إلى السلوكات العدوانية(البند رقم 44) واضطراب النوم(البند رقم40)، وتكرار الأخطاء في العمل(البند رقم50).

و تم تصميم هذا المقياس بشكل يجعل المفحوص يحدد مدى ظهور مختلف أعراض الإجهاد لديه وفق سلم تدرجي(سلم ليكارت) في الشدة يحمل خمسة بدائل: أبدا، نادرا أحيانا غالبا، دائما.

✍ **خصائصه السيكومترية:**

لمعرفة هذه الخصائص من صدق وثبات، قامت الباحثة بتطبيق المقياس في شكله المبدئي (انظر الملحق رقم01) على عينة قوامها 128 فردا يظهر الجدول رقم(03) خصائصها. واستخدمت في المعالجة الإحصائية للبيانات برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS) النسخة 15.

الجدول رقم03: خصائص عينة استخراج الخصائص السيكومترية لمقياس الإجهاد

المتغير	فئاته	العدد	المجموع
الجنس	♀	57	128
	♂	71	
العمر	من 19-29 سنة	88	
	من 30-39 سنة	26	
	من 40 فما فوق	14	
المهنة	طلبة	33 جامعي 07 دون الجامعي	
	مدرسون	14	
	أفراد أمن وطني	22	
	موظفون	19	
	مهن مختلفة	14	
	بطالون	17	
	لم تذكر	02	

أولا: الصدق

يشير الصدق validity إلى مدى صلاحية المقياس وصحته في قياس ما صمم لقياسه، وقد حددت الرابطة الأمريكية لعلم النفس ثلاثة أنواع أساسية، ورد وصفها في كتيب التوصيات الفنية للجمعية كما يلي: صدق المحتوى، والصدق المرتبط بالمحك، وصدق التكوين **(أبو حطب و آخرون، 2003، ص133).**

و قد اعتمدت الباحثة على صدق التكوين construct validity، الذي يعتبر بالنسبة للاختبار إجابة على تساؤل مفاده: إلى أي حد يمكن أن يعد الاختبار مقياسا لتكوين نظري أو سمة معينة؟ ولحساب هذا النوع من الصدق، هناك عدة طرق أهمها: تحليل البنود، التحليل العاملي، والارتباطات مع مقاييس أخرى. **(معمرية، 2002، ص ص169-176)**

أ/ التحليل العاملي:

يستخدم التحليل العاملي بهدف التعرف على مجموعات البنود التي ترتبط بدرجات كبيـــرة ببعضها البعض، لكنها ترتبط بدرجات منخفضة أو لا ترتبط تماما مع مجموعات أخرى مـــن البنود.

لذلك استخرجت معاملات الارتباط المتبادلة بين بنود الاستبيان، وحللت عامليـــا بطريقـــة المكونات الأساسية لـــ"هويتلنج"، واعتمد محك **جتمان Guttman** "الحدود الدنيا" لتحديد عـــدد العوامل، حيث يعد جوهريا إذا كانت قيمة الجذر الكامن ≤1.0، واعتمد المحك ≤ 0.35 للدلالة على تشبع البند جوهريا بالعامل، على أن تكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرية على الأقل لكل عامل. ثم أديرت العوامل المستخرجة تدويرا متعامدا بطريقـــة **الفاريمـــاكس Varimax** مـــن وضع **كايزر Kaizer**.

و عليه تم استخراج عشرة عوامل (انظر الجدول رقم 04) تسعة منهـــا أحاديـــة القطـــب استوعبت قدرا مقبولا من التباين يقدر بـــ 58.01%، وتراوحت قيم الجذر الكامن بين 1.51 و 9.34. أما البنود فقد تشبعت جميعها تشبعا جوهريا بأحد العوامل على الأقل، ماعدا البنود رقم 09، 40، 42، 43، 48، 49 التي سيتوجب استبعادها إذا لم تكن معاملات ارتباطهـــا بالدرجـــة الكلية للمقياس مقبولة، كما أن بعض البنود قد تشبع بأكثر من عامل الأمر الـــذي يمكـــن أن يعزى إلى تداخل أعراض الإجهاد بصفة عامة، وافتراض وجود عامل عام يستوعبها.

الجدول رقم04: التحليل العاملي لمقياس الإجهاد

رقم البنـــد	العوامـــــــــــــــــــــل									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
01		.648								
02		.761								
03		.743								
04		.483	.513							
05		.395	.457							
06			.817							
07			.816							
08		.360	.352						-.404	
09										
10						.409				
11	.443		.498							
12	.409									
13		.362	.434							
14			.456							
15				.587						
16	.492	.510								
17				.627		.367				
18				.417	.384					.424
19						.725				
20				.641						
21						.465				
22	.525									
23	.629			.357						
24	.466			.501						
25	.534									
26	.558									
27	.659			.407						
28	.688			.371						
29	.475									
30	.497									.619
31	.712									
32	.526									
33	.729									
34	.590									.358
35	.728									
36	.498									
37	.574					.387				
38	.511									
39									.719	
40										
41								.832		
42										
43										
44		.376					.360			
45					.360	.482				
46	.674									
47								.505		
48										
49										
50					.791					
51	.397				.351				.401	
52							.372	.499		
53	.694									
54	.566						.542			
55					.603					
56	.419			.396			.490			
57							.745			
الجذر الكامن	**9.34**	**4.07**	**3.81**	**3.09**	**2.58**	**2.48**	**2.43**	**1.97**	**1.76**	**1.51**
نسبة التباين	**%16.38**	**%7.15**	**%6.68**	**%5.42**	**%4.53**	**%4.35**	**%4.27**	**%3.46**	**%3.09**	**%2.64**
التباين الكلي	**%58.01**									

ب/ تحليل البنود:

و هو إجراء إحصائي يستخدم لعزل أنواع معينة من البنود أو حذفها، خاصة تلك التي لا تضيف إلى الدرجة الكلية إضافة كافية. و يتم ذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط **(لكارل بيرسون)** بين كل بند و الدرجة الكلية على المقياس بعد استبعاد البند؛ فتحذف البنود ذات الارتباطات المنخفضة، أي الأقل من0.30 تبعا لمحك **ميشيل Mischel** 1996 **(الأنصاري،2002، ص359).**

و يتضح من خلال الجدول رقم(05) أن معاملات الارتباط بين البند والدرجة الكلية مقبولة ماعدا الخاصة بالبنود رقم 09 (التعرق حتى في درجات الحرارة المنخفضة)، 39 (الشعور بالرغبة في البكاء)، 41 (تقطيب الحاجبين)، 42 (قضم الأظافر)، 49 (الشراهة) وذلك لأنها تقل عن 0.30؛ و عليه فقد تم استبعاد هذه البنود.

الجدول رقم05 : معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية لمقياس الإجهاد

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	0.59	13	0.55	25	0.69	37	0.59	49	**0.12***
02	0.58	14	0.46	26	0.65	38	0.58	50	0.36
03	0.46	15	0.53	27	0.73	39	**0.23**	51	0.64
04	0.48	16	0.61	28	0.71	40	0.37	52	0.50
05	0.47	17	0.56	29	0.69	41	**0.27**	53	0.59
06	0.45	18	0.54	30	0.52	42	**0.18****	54	0.61
07	0.45	19	0.47	31	0.57	43	0.33	55	0.47
08	0.46	20	0.44	32	0.65	44	0.53	56	0.63
09	**0.17***	21	0.55	33	0.60	45	0.60	57	0.43
10	0.51	22	0.65	34	0.61	46	0.62	/	/
11	0.58	23	0.67	35	0.56	47	0.48	/	/
12	0.59	24	0.59	36	0.65	48	0.36	/	/

* معاملات غير دالة عند مستوى 0.01 ** معامل دال عند مستوى 0.05

و بعد ذلك أعيد حساب ارتباط البند بالدرجة الكلية، وتم اختيار القيمة ≤0.379 ، وعدم ارتباط البند بأي عامل من العوامل المستخرجة بالتحليل العاملي كمعيار مشترك في استبعاد البنود؛ ووفقا لذلك استبعدت البنود رقم 40 (الشد على الفكين)، 43 (عض الشفتين) كما هو موضح في الجدول رقم(06)؛ حيث يتضح منه أن كل معاملات الارتباط بين البند والدرجة الكلية تزيد عن محك ميشيل.

الجدول رقم06 : معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية لمقياس الإجهاد بعد استبعاد المجموعة الأولى

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	0.59	13	0.56	24	0.59	35	0.56	50	0.37
02	0.58	14	0.46	25	0.69	36	0.66	51	0.65
03	0.46	15	0.53	26	0.65	37	0.60	52	0.51
04	0.48	16	0.61	27	0.73	38	0.59	53	0.58
05	0.47	17	0.56	28	0.72	40	**0.371**	54	0.62
06	0.46	18	0.53	29	0.69	43	**0.31**	55	0.48
07	0.46	19	0.48	30	0.52	44	0.53	56	0.64
08	0.46	20	0.43	31	0.56	45	0.60	57	0.43
10	0.50	21	0.54	32	0.64	46	0.63	/	/
11	0.59	22	0.65	33	0.59	47	0.47	/	/
12	0.59	23	0.68	34	0.61	48	0.379	/	/

* كل المعاملات دالة عند مستوى 0.01

ج/ الصدق التقاربي و الاختلافي:

و هو حساب الارتباطات المتبادلة بين الأداة واختبارات أخرى، حيث تم حساب هذه الارتباطات بين مقياس الإجهاد من جهة والمقاييس المتفرعة من استبيان الحالات الثمانية (الصيغة أ)Eight State Questionnaire الصادر عن معهد قياس الشخصية والقدرات IPAT بولاية إلينوي illinois الأمريكية، قام بإعداده **كوران** و **كاتل R.B.Cattel & J.P.Curran** سنة 1975، و قام بتعريبه كل من **عبد الغفار الدماطي** و **أحمد عبد الخالق** (الصورة المصرية 1989)، و **بدر محمد الأنصاري** (الصورة الكويتية 2002)؛ يقيس حالات: القلق الانعصاب، الإكتئاب، النكوص، الإرهاق، الذنب، الانبساط، التنبه.**(الأنصاري، 2002، ص 447)**، حسبت هذه الارتباطات على عينة قوامها128 فردا(نفس العينة السابقة).

و يبين الجدول رقم(07) أن معاملات الارتباط بين أداة البحث و المقاييس المتفرعة من استبيان الحالات الثمانية جميعها جوهرية، منها الموجب كالخاصة بالقلق والانعصاب، والاكتئاب، والإرهاق، و منها السلبية كالخاصة بالانبساط، الأمر الذي يشكل دليلا على مستوى مقبول من الصدق لأداة البحث.

الجدول رقم07 : معاملات الارتباط المتبادلة بين مقياس الإجهاد

و المقاييس المتفرعة من استبيان الحالات الثمانية

مقاييس استبيان الحالات الثمانية	معامل الارتباط
القلق	0.55
الانعصاب	0.43
الإكتئاب	0.52
النكوص	0.53
الإرهاق	0.53
الذنب	0.53
الانبساط	0.57 −
التنبه	0.35 −

* كل المعاملات دالة عند مستوى 0.01

ثانيا: الثبات

يشير الثبات reliability إلى اتساق الدرجات المستخرجة من استجابات الأفـراد أنفسهم عندما يعاد اختبارهم بالاختبار ذاته في أوقات مختلفة، أو عندما يختبرون بمجموعات مختلفة من بنود متكافئة، أو حينما يختبرون في ظل متغيرات أخرى (مقـداد وآخـرون، 1998، ص ص164-165).

و لحساب درجة ثبات مقياس الإجهاد، تم حساب معامل الثبات بالاعتماد على طريقتـي: التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة **سبيرمان و براون**، ومعامل ألفـا كرونبـاخ، و ذلك بعد تطبيق واحد لصيغة واحدة على العينة سابقة الذكر.

الجدول رقم08: معاملات ثبات مقياس الإجهاد

طرق حساب الثبات	معامل الثبات
التجزئة النصفية	0.87
معامل ألفـا	0.96

و يتضح من خلال الجدول رقم(08) ارتفاع معاملات الثبات بكلتا الطريقتين، مما يعكس ثباتا مقبولا، انطلاقا من أن معامل الثبات الذي يساوي أو يزيد عن 0.70 يعتبر مقبولا في مقاييس الشخصية (**عن ع.الخالق في الأنصاري، 2002، ص 219).**

IV. 6. 2. مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد:

صمم هذا الأخير ليقيس ما يوظفه الفرد من استراتيجيات يواجه المواقف المجهدة التي تواجهه. اعتمد في بنائه على نموذج **لازاروس** 1993 الخاص باستراتيجيات مواجهة الإجهاد (انظر الفصل الثاني). و في صياغة بنوده على مقياسين أعدا لنفس الغرض أحدهما للباحثة **(بن زروال، 2002)** والآخر قامت بإعداده الباحثة السورية **ليلى شريف** في إطار بحث قدم لنيل شهادة الدكتوراه، و كذا على الأدبيات التي تم جمعها حول هذا المفهوم نظريا وتطبيقيا.

و يتكون هذا المقياس في صورته النهائية (انظر الملحق رقم07) من قسمين، خص أولهما للمعلومات العامة المرتبطة بالجنس، والسن، والمهنة، وسنوات الأقدمية. وتعلق الثاني باستراتيجيات مواجهة الإجهاد، يشمل 36 بندا تتوزع – وفق نموذج لازاروس – على بعدين أساسيين هما:

– **مواجهة مركزة على الانفعال Emotional Focus:** تمثله 17 بندا، تتوزع بدورها على بعدين فرعيين هما:

أ/ **مواجهة سلوكية انفعالية:**

يضم 07 بندا، تتمحور حول **أساليب** مواجهة إيجابية كممارسة التمارين الرياضية(العبارة رقم18)، واللجوء إلى إحدى تقنيات الاسترخاء(العبارة رقم31)؛ وأخرى سلبية كاللجوء إلى الأكل(العبارة رقم04)، والإفراط في استهلاك القهوة والشاي(العبارة رقم14).

ب/ مواجهة معرفية انفعالية:

يضم10 بندا، تدور حول تنظيم الانفعالات الناتجة عن التعرض للمجهدات عن طريق استراتيجيات كالبكاء (العبارة رقم13)، والخضوع (العبارة رقم20)، والشكوى (العبارة رقم27)...

– **مواجهة مركزة على المشكلة Problem Focus:** تمثله 19 بندا تتوزع على بعدين فرعيين هما:

أ/ أسلوب حل المشكلة السلوكي:

يشمل 09 بندا، تتمحور حول التجنب باستراتيجيات كالابتعاد المؤقت عن الآخرين خلال الموقف المجهد(العبارة رقم36)، وتجنب التفكير بالمشكلة(العبارة رقم08)، أو حول المجابهة باستراتيجيات كمواجهة الشخص المسبب للمشكلة(العبارة رقم03)، وبذل جهد مضاعف لتحقيق الأهداف الصعبة(العبارة رقم32).

ب/ أسلوب حل المشكلة المعرفي:

يضم 10 بندا، تدور حول تحليل الموقف المجهد لفهمه جيدا (العبارة رقم02) ووضع بدائل مختلفة لحل المشكلة (العبارة رقم21)، والإفادة من الخبرات السابقة لحل المشكلة (العبارة رقم07)، و تغيير الخطط لتتوافق مع المشكلات الجديدة(العبارة رقم30)...

و تم تصميم هذا الأداة بشكل يجعل المفحوص يحدد مدى انطباق مختلف استراتيجيات مواجهة الإجهاد عليه وفق سلم تدرجي(سلم ليكارت) في الشدة يحمل ثلاثة بدائل: لا تنطبق، تنطبق أحيانا، تنطبق تماما.

➢ **خصائصه السيكومترية:**

أولا: الصدق

تم اعتماد صدق التكوين Construct Validity، ولتقديره طبقت الأداة في شكلها الأولي (انظر الملحق رقم06) على عينة قوامها 132 فردا يوضح الجدول رقم(09) خصائصها.

الجدول رقم 09: خصائص عينة استخراج الخصائص السيكومترية مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد

المتغير	الجنس			العمر					المهنة		
فئاته	إناث	ذكور	لم يذكر	17–26	27–36	37 فما فوق	لم يذكر	طلبة	مختلفة	لم يذكر
العدد	73	57	02	115	11	02	04	116	14	02
المجموع	132			132				132		

أ/ التحليل العاملي:

استخرجت معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود، ثم حللت عامليا بطريقة المكونات الأساسية لـ"هويتلنج"، واعتمد محك **جتمان Guttman** "الحدود الدنيا" لتحديد عدد العوامل

حيث يعد جوهريا إذا كانت قيمة الجذر الكامن ≤1.0، واعتمد محك **جيلفورد Guilford** لتشبع البند جوهريا بالعامل ≤ 0.30، على أن تكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرية على الأقل لكل عامل. ثم أديرت العوامل المستخرجة تدويرا متعامدا بطريقة **الفاريماكس Varimax** من وضع **كايزر Kaizer**.

الجدول رقم 10: التحليل العاملي لمقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد

	العوامل											
رقم البند	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
01	0.587											
02				0.625						0.333		
03		-0.433	0.427			0.421						
04	-0.406								-0.343			
05	0.488						0.325					
06	0.317			-0.423								
07			0.405			-0.328					-.428	
08			-0.452									
09	0.487											
10			0.363				0.617	0.331				
11	-0.338			0.500				-0.351				
12	0.416											
13	0.642											
14		0.374			0.371						-0.307	
15												
16	-0.498					0.328						
17	0.479	0.437										
18		0.392										
19	0.460			-0.331		0.316						
20	-0.490	0.335			0.327							
21				0.471					0.302	-0.404		
22			0.429			0.317	0.365					
23			0.421					-0.436				
24	-0.386	0.318	0.465									
25		0.404			-0.341							
26	0.371											
27	0.396			-0.336	0.329							
28	-0.406											
29		0.445										
30		0.311	0.496									
31				0.445					0.484			-0.318
32	-0.432	0.357				0.365						
33	0.445	0.323								-0.331		
34		0.369					0.407	-0.399				
35	-0.397	0.368			0.314							
36	-0.597											
37		0.421						0.504				
38		0.471		-0.314								
39	-0.355	0.431										-0.367
40					0.346	0.321						
41	0.459	0.305		0.311								
42		0.313									0.359	
43	0.497											
44	-0.566											
45			0.450				-0.309	0.417				
46	-0.668											
47					0.320		0.312					0.316
48	0.551											
الجذر الكامن	**6,44**	**3,53**	**2,58**	**2,27**	**2,04**	**1,92**	**1,80**	**1,59**	**1,46**	**1,21**	**1,19**	**1,09**
نسبة التباين	**%13,42**	**%7,36**	**%5,39**	**%4,74**	**%4,25**	**%4,00**	**%3,75**	**%3,31**	**%3,04**	**%2,52**	**%2,47**	**%2,29**
التباين الكلي	**%56.59**											

و بالنظر إلى الجدول رقم (10) نلاحظ أنه تم استخلاص 12 عاملا ثنائي القطب استوعبت قدرا مقبولا من التباين يقدر بـ 56.59%، وتراوحت قيم الجذر الكامن بين 1.09 و 6.44. أما البنود فقد تشبعت جميعها تشبعا جوهريا بأحد العوامل على الأقل، كما أن بعض البنود قد تشبع بأكثر من عامل، الأمر الذي يمكن أن يعزى إلى تداخل استراتيجيات المواجهة بصفة عامة، مما يلقي الضوء عمليا على المشكلات المرتبطة بتصنيفها (انظر فصل الإجهاد ص 98)، إضافة إلى افتراض وجود عامل عام يستوعبها.

ب/ تحليل البنود:

بعد حساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية على المقياس الفرعي الواحد، وذلك بعد استبعاد البند؛ يتضح من خلال الجدول رقم(11) أن العديد من معاملات الارتباط تقل عن 0.30 (محك ميشيل)، وبالتالي فمن الضروري الاستغناء عن بنودها على الرغم من أن بعضها ذو دلالة إحصائية.

الجدول رقم11: معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية بعد استبعاد البند على المقاييس المتفرعة عن مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد

مواجهة مركزة على الانفعال				مواجهة مركزة على المشكلة			
م.سلوكية انفعالية		م. معرفية انفعالية		أ.حل المشكلة السلوكي		أ.حل المشكلة المعرفي	
البند	م.الارتباط	البند	م.الارتباط	البند	م.الارتباط	البند	م.الارتباط
03	**0.11**	04	0.55	02	**0.17**	01	0.53
07	0.40	08	0.36	06	**0.20**	05	0.56
10	**0.28***	12	**-0.16**	11	**0.21**	09	0.53
14	**0.22**	16	0.63	15	0.32	13	0.48
18	0.48	20	0.59	19	0.45	17	0.68
22	0.35	24	0.42	23	0.38	21	**0.30**
26	0.54	28	0.52	27	0.41	25	0.46
30	0.55	32	0.65	31	**0.27***	29	0.52
34	0.60	36	0.57	35	0.56	33	0.66
38	**0.29***	40	**-0.03**	39	0.52	37	0.43
42	0.53	44	0.62	43	0.34	41	0.61
		46	0.70	47	0.40	45	0.34
				48	0.25		

* معاملات دالة عند مستوى دلالة 0.01

و بعد حذفها، أعيد حساب معاملات ارتباط البنود المتبقية، وفضلت الباحثـــة فـــي هـــذه المرحلة الاحتفاظ بالبنود التي يفوق معامل ارتباطها 0.30 فقط، فكانت النتائج كما يوضـــحها الجدول التالي رقم(12).

الجدول رقم12: معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية بعد استبعاد البند على المقاييس المتفرعة عن مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد بعد استبعاد المجموعة الأولى من البنود

مواجهة مركزة على الانفعال				مواجهة مركزة على المشكلة			
م.سلوكية انفعالية		م. معرفية انفعالية		أ.حل المشكلة السلوكي		أ.حل المشكلة المعرفي	
البند	م.الارتباط	البند	م.الارتباط	البند	م.الارتباط	البند	م.الارتباط
07	0.40	04	0.55	15	0.32	01	0.53
18	0.48	08	0.36	19	0.45	05	0.56
22	0.35	16	0.63	23	0.38	09	0.53
26	0.54	20	0.59	27	0.41	13	0.48
30	0.55	24	0.42	35	0.56	17	0.68
34	0.60	28	0.52	39	0.52	25	0.46
42	0.53	32	0.65	43	0.34	29	0.52
		36	0.57	47	0.40	33	0.62
		44	0.62			37	0.46
		46	0.70			41	0.61
						45	0.34

*كل المعاملات دالة عند مستوى دلالة 0.01

ج/ تحليل الأبعاد:

من الطرق المتبعة في تقدير الصدق عن طريق الاتساق الـــداخلي، حـــساب معـــاملات الارتباط بين المقاييس الفرعية المكونة للاختبار، والدرجة الكلية للاختبار (**الطريـــري، 1997، ص263**)؛ وقد تم القيام بذلك بعد استبعاد البنود ذات الارتباطات المنخفضة، فأظهر الجـــدول رقم(13) أن كل معاملات الارتباط مقبولة، إذ تفوق كلها محك ميشيل (0.30).

الجدول رقم13: معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان و الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد

الأبعاد الفرعية للاستبيان	معامل الارتباط	الأبعاد الرئيسية للاستبيان	معامل الارتباط
مواجهة سلوكية انفعالية	0.56	مواجهة مركزة على الانفعال	0.75
مواجهة معرفية انفعالية	0.52		
أسلوب حل المشكلة سلوكيا	0.58	مواجهة مركزة على المشكلة	0.67
أسلوب حل المشكلة معرفيا	0.48		

ثانيا: الثبات

اعتمدت الباحثة في حساب ثبات مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد على طريقتي التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة **سبيرمان- براون**، ومعامل ألفا كرونباخ في تقدير درجة الاتساق بين البنود، وذلك بعد تطبيق واحد ولصيغة واحدة من الأداة؛ حيث يشير الجدول رقم(14) إلى أن معامل الثبات مقبول إلا أنه لا يميل إلى الارتفاع، الأمر الذي يمكن أن يعزى إلى التأثر بطول المقياس، الذي انخفض عدد بنوده بعد استبعاد البنود التي لا ترتبط ارتباطا جوهريا بالدرجة الكلية.

الجدول رقم14: معاملات ثبات مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد

طرق حساب الثبات	معامل الثبات
التجزئة النصفية	0.63
معامل ألفـــــا	0.63

IV. 6. 3. مقياس أنماط الشخصية:

صمم هذا الأخير بهدف تحديد طبيعة نمط الشخصية الذي يميل كل فرد من أفراد العينة للانتماء إليه، وذلك من بين الأنماط الثلاثة: أ، ب، ج. اعتمد في بناء هـذه الأداة وصـياغة بنودها على ما تم جمعه من أدبيات حول الموضوع، خاصة ما يميز كل نمط مـن سـمات وخصائص؛ حيث صيغت على شكل عبارات، يطلب من المفحوص تحديد مدى انطباق كـل واحدة منها على شخصيته، وذلك وفق سلم تدرجي(سلم ليكارت) يحمل خمسة بـدائل: أبـدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما.

يتكون هذا المقياس في شكله النهائي(انظر الملحق رقم09) من ثلاثة أجزاء رئيسة هي:

- **الجزء الأول:** يخص معلومات عامة حول الجنس، والسن، والمهنة، وسنوات الأقدمية.
- **الجزء الثاني:** خصص للنمطين "أ" و "ب" باعتبار أنهما مقترنان، من حيث أن الميل للنمط أ يعني غياب خصائص النمط ب، مع مراعاة أن غياب هذه الأخيرة لا يعنـي بالـضرورة الميل للنمط أ. يمثل هذا الجزء 34 بندا، تتوزع على أربعة أبعاد غير متساوية مـن حيـث الأهمية، هي:

- **بعد الاستعجال** **Sens de l'urgence (impatience)**

يشمل 08 بنود، تتمحور حول خصائص كالميل لإنجاز أكثر من عمل في نفس الوقت(العبارة رقم01)، وللتكلم بسرعة(العبارة رقم04)، والميل لاعتماد معيار السرعة كمعيار في تقييم الأداء(العبارة رقم07)، ولعدم تخصيص وقت للراحة(العبارة رقم05)...

- **بعد الاندماج المهني/السعي نحو الإنجاز** **Engagement professionel/Efforts vers la réalisation**

الذي يضم 06 بنود، تدور حول خصائص كالميل لتحسين الأداء في المواقف الضاغطة (العبارة رقم10)، ولتحقيق أهداف كثيرة، أو كبيرة(العبارة رقم12، 14)، واتخاذ تحقق هذه الأخيرة كمعيار لتقييم حياة الفرد(العبارة رقم15)...

- **بعد العدائية (التنافسية، الطموح)** **Hostilité (compétitivité, ambition)**

تمثل هذا البعد 11 بنود، تتمحور حول خصائص كالميل لممارسة الألعاب بهدف التنافس(العبارة رقم19)، ولتحدي الذات(العبارة رقم21)، إضافة إلى الرغبة في تحمل المسؤوليات(العبارة رقم23)، و الإيمان بفكرة البقاء للأكثر فعالية(العبارة رقم26)...

- **بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات** **Extériorisation des émotions**

الذي يحوي 09 بنود، من أمثلتها الميل لاستخدام حركات الجسم خلال التكلم(العبارة رقم31)، وسهولة ملاحظة علامات الانفعال على الفرد(العبارة رقم32، 33)، والميل للتعبير الخارجي عن المشاعر لأنه يحقق الشعور بالراحة(العبارة رقم36)...

⇦ خصائصه السيكومترية:

أولا: الصدق

بهدف تقدير صدق التكوين لمقياس النمطين "أ" و "ب"، تم تطبيقه في صورته الأولية (انظر الملحق رقم08) على عينة قوامها 126 فردا يظهر الجدول رقم(15) خصائصها.

الجدول رقم 15: خصائص عينة استخراج الخصائص السيكومترية لمقياس الأنماط أ، ب، ج

المتغير	الجنس			العمر				المهنة			
فئاته	إناث	ذكور	لم يذكر	17-29	30-42	43 فما فوق	لم يذكر	طلبة	موظفون	مختلفة	لم يذكر
العدد	61	64	01	80	32	10	04	37	44	32	13
المجموع	126			126				126			

و تم اعتماد الطرق التالية:

أ/ التحليل العاملي:

تم تحليل معاملات الارتباط المتبادلة بين بنود المقياس عامليا باستخدام طريقة المكونات الأساسية لـ"هويتلنج"، واعتمد محك **جتمان** **Guttman** "الحدود الدنيا" لتحديد عدد العوامل، حيث يعد جوهريا إذا كانت قيمة الجذر الكامن ≤1.0. أديرت العوامل المستخرجة تدويرا متعامدا بطريقة **الفاريماكس** **Varimax** من وضع **كايزر** **Kaizer**. واعتمدت الباحثة كمحك لتشبع البند جوهريا بالعامل ≤ 0.35، على أن تكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرية على الأقل لكل عامل.

و وفقا للجدول رقم (16) فقد استخرجت ثمانية عوامل متعامدة، سبعة منها ثنائية القطب؛ تشبعت جميع بنود المقياس بأحدها، ماعدا البنود رقم 04، 18، 44، 45، 51 التي سيتوجب حذفها إذا لم تكن معاملات ارتباطها بالدرجة الكلية مقبولة، علما أن هناك من البنود ما له تشبعات جوهرية على عاملين أو أكثر (البند 48)؛ الأمر الذي يمكن أن يعزى لتداخل البنود مع افتراض وجود عامل عام يستوعبها كلها. و تراوحت قيم الجذر الكامن للعوامل بين 1.81 و 6.82؛ ووصلت نسبة التباين الكلي إلى 44.79%؛ مما يعكس كفاية العوامل المستخرجة على استيعاب قدر مقبول من التباين.

الجدول رقم16: التحليل العاملي الأول لمقياس النمطين أ و ب

	العوامل							
رقم البند	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**
01	.422	-.468						
02								.464
03	.437							
04								
05				.527				
06				.396				
07						-.351	.370	
08	.399	-.495						
09			.400					
10				.391			-.380	
11	.367							
12	.436					-.515		
13	.487							
14		-.411	.445					
15	.376	-.369						
16	.373							-.392
17				.376				-.382
18								
19			.367					
20	.382			-.426				
21	.482							
22	.422							.352
23	.445	-.412						
24	.419							
25	.545							
26	.372							
27	.489							
28						-.392		
29				.381	.539			
30					.485			
31	.526							
32		.365						
33							.372	
34	.352					.430		
35	.352							
36	.372							
37	.410			-.467				
38			-.503		.402			
39								.368
40	.474				.357			
41	.406							
42							-.367	
43	.453							
44								
45								
46		.488						
47		.482						
48	.355		.355		-.378			
49	.420		.486					
50		.616						
51								
52	.460							
53						.427		
54	.357	.504						
الجذر الكامن	**6.82**	**3.41**	**2.89**	**2.68**	**2.31**	**2.20**	**2.02**	**1.81**
نسبة التباين	**%12.64**	**%6.31**	**%5.36**	**%4.97**	**%4.27**	**%4.08**	**%3.75**	**%3.36**
التباين الكلي	**%44.79**							

ب/ تحليل البنود:

حيث تم حساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية، وذلك بعد استبعاد البند. و يتضح من خلال الجدول رقم(17) أن العديد من معاملات الارتباط تقل عن 0.30 (محك ميشيل)، على الرغم من أن بعضها ذو دلالة إحصائية؛ لذلك رأت الباحثة ضرورة الاستغناء عنها فيما يخص البعدين الأول(2، 4، 5، 6، 7، 10، 13، 14) والثاني(17، 19، 26، 28، 29، 30)، وجزء من البعدين الثالث(32، 38)، والرابع(53)؛ وإرجاء الحكم على البنود الباقية من البعدين الثالث(33، 34، 36، 39، 42، 44) والرابع (45، 46، 47، 50، 51) ذات معاملات الارتباط الدالة إلى ما بعد التطبيق الأساسي للأداة؛ كما فضلت استبعاد البند رقم 22 (يجب أن يكون امتحان الحصول على شهادة السياقة أصعب حتى لا تمتلئ الطرقات بكل هؤلاء الحمقى) بعد إعادة النظر في قدرته على التعبير عن البعد الذي ينتمي إليه (السعي نحو الانجاز).

الجدول رقم17: **معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية لمقياس النمطين أ و ب**

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	*0.37	13	*0.14	25	*0.43	37	*0.30	49	*0.36
02	0.06	14	**0.22	26	*0.27	38	0.13	50	*0.26
03	*0.36	15	*0.34	27	*0.41	39	*0.24	51	*0.28
04	*0.24	16	*0.31	28	**0.20	40	*0.40	52	*0.41
05	*0.28	17	**0.20	29	0.11	41	*0.38	53	0.15
06	*0.29	18	*0.33	30	*0.23	42	*0.24	54	*0.33
07	*0.26	19	*0.24	31	*0.44	43	*0.38	/	/
08	*0.32	20	*0.30	32	0.02	44	**0.20	/	/
09	*0.30	21	*0.43	33	*0.29	45	**0.19	/	/
10	*0.25	22	*0.35	34	*0.29	46	**0.20	/	/
11	*0.30	23	*0.34	35	*0.31	47	*0.23	/	/
12	*0.35	24	*0.38	36	*0.29	48	*0.32	/	/

* معاملات دالة عند مستوى0.01 ** معاملات دالة عند مستوى0.05

و بعد تطبيق المقياس على 395 فرد ضمن الدراسة الأساسية للبحث، أعيد تحليل معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود 36، فاستخلصت تسعة عوامل منها عاملان ثنائيا القطب. وانطلاقا من اعتماد محك ميشيل كمعيار لتشبع البند بالعامل، فقد تشبعت كل البنود 36 بأحدها على الأقل كما يبين ذلك الجدول رقم (18).

الجدول رقم18: التحليل العاملي الثاني لمقياس النمطين أ و ب

	العوامـــــــــل								
رقم البند	1	2	3	4	5	6	7	8	9
01		,759							
02		,764							
03		,806							
04						,422			-,336
05		,361				,666			
06		,682							
07		,584							
08		,468			,305				
09								,720	
10			,334			,466			
11									,770
12		,384	,330				,586		
13					,593				
14		,318					,592		
15		,340	,311	,312					
16					,491			,321	
17					,734				
18			,642				,311		
19			,727						
20			,811						
21			,753						
22			,412	,507					
23			,518	,407					
24					,616				
25				,684					
26				,613					
27				,695					
28	,489					,554			
29	,649								
30	,472							-,416	
31	,417								-,484
32	,710								
33	,817								
34	,611								
35	,672								
36	,632								
الجذر الكامن	**3,95**	**3,91**	**3,32**	**2,39**	**2,03**	**1,59**	**1,45**	**1,33**	**1,23**
نسبة التباين	**%10,98**	**%10,88**	**%9,22**	**%6,65**	**%5,66**	**%4,43**	**%4,03**	**%3,69**	**%3,43**
التباين الكلي	**%58,99**								

و بحساب معاملات ارتباط البنود بالدرجة الكلية على المقياس(انظر الجدول رقم19) قررت الباحثة استبعاد البندين رقم 09 و 11 نظرا لانخفاض معامل ارتباطهما عن محك ميشيل(0.30) على الرغم من أنهما ذوا دلالة إحصائية، أما البنود التي تم التحفظ عليها سابقا، فإن كل معاملاتها مرتفعة؛ وعليه قررت الاحتفاظ بها. و يبين الجدول رقم (20) أن معاملات ارتباط كل البنود بالدرجة الكلية بعد استبعاد البندين 9 و11 تساوي أو تفوق 0.35.

الجدول رقم19: معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية لمقياس النمطين أ و ب

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	*0.48	13	*0.49	25	*0.43
02	*0.58	14	*0.54	26	*0.45
03	*0.56	15	*0.61	27	*0.38
04	*0.44	16	*0.50	28	*0.47
05	*0.42	17	*0.42	29	*0.46
06	*0.47	18	*0.49	30	*0.40
07	*0.59	19	*0.43	31	*0.34
08	*0.51	20	*0.46	32	*0.48
09	**<u>*0.20</u>**	21	*0.48	33	*0.46
10	*0.47	22	*0.50	34	*0.50
11	**<u>*0.28</u>**	23	*0.47	35	*0.55
12	*0.59	24	*0.47	36	*0.44

* معاملات دالة عند مستوى0.01

** معاملات دالة عند مستوى0.05

الجدول رقم20: معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية لمقياس النمطين أ و ب بعد استبعاد البندين 9 و11

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	*0.49	13	*0.48	25	*0.43
02	*0.60	14	*0.54	26	*0.45
03	*0.56	15	*0.62	27	*0.39
04	*0.45	16	*0.49	28	*0.47
05	*0.42	17	*0.42	29	*0.47
06	*0.46	18	*0.51	30	*0.42
07	*0.57	19	*0.44	31	*0.35
08	*0.49	20	*0.48	32	*0.50
/	/	21	*0.51	33	*0.46
10	*0.45	22	*0.50	34	*0.50
/	/	23	*0.49	35	*0.55
12	*0.58	24	*0.47	36	*0.43

ب/ تحليل الأبعاد:

كما تم تفحص الاتساق الداخلي أيضا، من خلال حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد و بين الدرجة الكلية، التي يبين الجدول رقم(21) أنها مقبولة، حيث تميل كلها للارتفاع ماعـدا الخاص ببعد التعبير الخارجي عن الانفعالات، الأمر الذي قد يعزى لحجم هذا البعد من حيث عدد بنوده الذي تقلص كثيرا بعد استبعاد عدد منها.

الجدول رقم21: معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس النمطين أ و ب و الدرجة الكلية

الأبعـــــاد	معامل الارتباط
بعد الاستعجال	0.75
بعد السعي نحو الإنجاز	0.79
بعد العدائية	0.81
بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات	0.71

ج/ الصدق التقاربي و الاختلافي:

تم حساب هذا الأخير من خلال حساب معاملات الارتباط المتبادلة بين أبعاد المقيـــاس، حيث يظهر الجدول رقم (22) أن كل المعاملات دالة، وأن هناك ميلا للارتباط الإيجابي بين بعد السعي نحو الإنجاز، وبعدي الاستعجال والعدائية، الأمر الذي يبدو منطقيـــا، فكـــلا مـــن الاستعجال والعدائية يهدف إلى تحقيق أهداف، هي بمثابة إنجازات؛ أضف إلـــى أن الـــسعي نحو الإنجاز ذاته يحتاج إلى توفر طاقة معتبرة، يمكن للاستعجال والعدائية توفيرها. وعلـــى الرغم من ذلك، فإن معاملات الارتباط بصفة عامة تعكس ميل الأبعاد نحو الاستقلالية عـــن بعضها.

الجدول رقم22: معاملات الارتباط المتبادلة بين المقاييس المتفرعة عن مقياس النمطين أ و ب

	الاستعجال	السعي نحو الإنجاز	العدائية	التعبير الخارجي عن الانفعالات
الاستعجال	—			
السعي نحو الإنجاز	*0.54	—		
العدائية	*0.41	*0.64	—	
التعبير الخارجي عن الانفعالات	*0.38	*0.37	*0.40	—

* معاملات دالة عند مستوى 0.01

ثانيا: الثبات

اتبعت الباحثة في تقديره طريقتي التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة **سبيرمان- براون**، ومعامل ألفا كرونباخ، حيث تم تطبيق صيغة واحدة من الأداة على126 فردا، ثم على 395 وذلك تطبيقا واحدا؛ إذ يوضح الجدول(23) أن معامل الثبات مقبول.

الجدول رقم23: معامل ثبات مقياس النمطين أ و ب

طرق حساب الثبات	معامـــل الثبـــات	
	التطبيق على 126 فرد	**التطبيق على 395 فرد**
التجزئة النصفية	0.68	0.78
معامل ألفـــا	0.81	0.90

- **الجزء الثالث:**

خصص هذا الجزء للنمط ج من الشخصية، تمثله 17 بندا، موزعة على بعدين هما:

– **بعد الإدراكات الاكتئابية Cognitions dépressives**

الذي يضم 09 بنود، تتمحور حول خصائص كاعتقاد الفرد بأنه لا يملك مواهب مميزة (العبارة رقم38)، ولا يملك الثقة الكافية بالنفس لمواجهة الآخرين(العبارة رقم41)، إضافة إلى محدودية الطموح بسبب عدم القدرة على إنجاز الكثير(العبارة رقم39)، والميل إلى تجنب الدخول في صراعات بالتساهل أو حتى بالتنازل عن الحقوق(العبارة رقم37، و44)...

– **بعد قمع الانفعالات Répression des émotions**

يشمل 08 بنود، تتمحور حول خصائص من مثل الظهور بمظهر الهادئ بالنسبة للآخرين(العبارة رقم48)، وعدم القدرة على التعبير عن الغضب(العبارة رقم46)، أو الميل لعدم الإفصاح عن الانفعالات(العبارة رقم49)، وكذا الاعتقاد بوجوب ذلك(العبارة رقم51).

خصائصه السيكومترية:

أولا: الصدق

لحساب هذا الأخير، تم تطبيق هذه الأداة على 126 فردا (انظر الجدول 15)، و اعتماد:

أ/ التحليل العاملي:

تم حساب معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود، ثم أخضعت للتحليل العاملي بطريقة المكونات الأساسية لـــ"هويتلنج"، واعتمد محك **جتمان Guttman** "الحدود الدنيا" لتحديد عدد العوامل، حيث يعد جوهريا إذا كانت قيمة الجذر الكامن ≤1.0. ثم أديرت العوامل

المستخرجة تدويرا متعامدا بطريقة **الفاريماكس Varimax** من وضع **كايزر Kaizer**. واعتمدت الباحثة محك **جيلفورد Guilford** لتشبع البند جوهريا بالعامل ≤0.30، على أن تكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرية على الأقل لكل عامل.

الجدول رقم 24: التحليل العاملي الأول لمقياس النمط ج

	العوامـــــــل						
رقم البند	1	2	3	4	5	6	7
01							
02							
03		.356	.714				
04		.699					
05		.780					
06		.629					
07				.727			
08		.351		.604			.322
09				.332	.644		
10					.743		
11			.660		.482		
12				.575	.390		
13					.361	.515	
14		.427		.604			
15			.360				-.694
16			.734	.357			
17	.824						
18	.894						
19	.705						
20							.730
21			.375			.682	
22						.761	
الجذر الكامن	**2.27**	**2.15**	**2.11**	**2.08**	**1.73**	**1.55**	**1.38**
نسبة التباين	**%10.33**	**%9.80**	**%9.59**	**%9.47**	**%7.88**	**%7.05**	**%6.27**
التاين الكلي	**%60.42**						

و تمخض التحليل عن سبعة عوامل متعامدة، يوضح الجدول رقم(24) أن كل البنود قد تشبعت جوهريا بأحدها على الأقل، ما عدا البندين رقم 01 و 02، اللذين ستحدد قيمة معامل ارتباطهما بالدرجة الكلية إمكانية الاحتفاظ بهما أو وجوب استبعادهما. وتراوحت قيم الجذر الكامن للعوامل بين 1.38و 2.27؛ ووصلت نسبة التباين الكلي إلى 60.42%؛ مما يعكس كفاية العوامل المستخرجة على استيعاب قدر مقبول من التباين.

ب/ تحليل البنود:

بعد حساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية بعد استبعاد البند، اتضح أن العديد من البنود تقل معاملات ارتباطها عن محك ميشيل (انظر الجدول رقم25)، فقررت الباحثة استبعادها، ما عدا البنود ذات معاملات الارتباط الدالة، التي تفوق 0.25 من بعد

الكبح الانفعالي(17، 20، 22)، التي أرجئ البث فيها إلى ما بعد التطبيق النهائي للأداة، على أن تتم إعادة صياغة البند 22 (لا أستمتع بالعمل تحت ضغط الوقت على الرغم من أني أتحمله) في بندين:

- لا أستمتع بالعمل تحت ضغط الوقت
- أتحمل العمل تحت ضغط الوقت

الجدول رقم25: معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية لمقياس النمط ج

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	**0.17**	12	*0.41
02	**0.15**	13	**0.09**
03	*0.52	14	*0.36
04	*0.45	15	**0.10**
05	***0.27**	16	*0.45
06	*0.40	17	***0.29**
07	*0.37	18	*0.30
08	*0.61	19	*0.37
09	*0.37	20	***0.26**
10	*0.44	21	*0.38
11	*0.51	22	***0.28**

* معاملات دالة عند مستوى0.01

و بعد تطبيق المقياس على عينة البحث التي قدرت بـــ395 فرد، أعيد تحليل معـــاملات الارتباط المتبادلة بين البنود عامليا، فاستخرجت خمسة عوامـــل متعامـــدة (انظـــر الجـــدول رقم26)، أربعة منها أحادية القطب، تشبعت كل البنود بأحدها على الأقل.

الجدول رقم 26: التحليل العاملي الثاني لمقياس النمط ج

رقم البند	العوامـــــــــــــــــــــل				
	1	2	3	4	5
37				,801	
38	,339			,599	
39	,604			,366	
40				,444	
41	,574				
42	,706				
43	,762				
44		,467		,418	
45	,762				
46	,527				-,301
47		,864			
48		,853			
49			,717		
50			,807		
51			,713		
52			,305		,631
53					,781
الجذر الكامن	**2,94**	**2,01**	**1,94**	**1,60**	**1,29**
نسبة التباين	**%17,33**	**%11,86**	**%11,41**	**%9,46**	**%7,63**
الجذر الكامن	**%57,706**				

و بعد ذلك أعيد حساب معاملات ارتباط البنود المتبقية بالدرجة الكلية، فأظهر الجـــدول رقم(27) أنها تفوق 0.30، وعليه قررت الباحثة الاحتفاظ بها كلها.

الجدول رقم27: معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند و الدرجة الكلية لمقياس النمط ج

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
37	*0.45	46	*0.47
38	*0.48	47	*0.44
39	*0.54	48	*0.50
40	*0.34	49	*0.47
41	*0.46	50	*0.50
42	*0.57	51	*0.45
43	*0.57	52	*0.35
44	*0.53	53	*0.36
45	*0.58	/	/

* كل المعاملات دالة عند مستوى0.01

ب/ تحليل الأبعاد:

أما عن الاتساق الداخلي من حيث الأبعاد، فقد تم حساب معامل ارتباط بعـــدي المقيـــاس بالدرجة الكلية، ويتضح من خلال الجدول رقم(28) أن معاملي الارتباط مقبولان، حيث يميل كلاهما للارتفاع.

الجدول رقم28: معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس النمط ج و الدرجة الكلية

الأبعــاد	معامل الارتباط
الإدراكات الاكتئابية	0.84
قمع الانفعالات	0.78

ثانيا: الثبات

تم حساب هذا الأخير من خلال التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة **ســبيرمان- براون**، وكذا معامل ألفا كرونباخ، حيث يبين الجدول رقم(29) أن كلاهما مقبول، على الرغم من عدم ميله للارتفاع بطريقة التجزئة النصفية، الأمر الذي قد يعزى إلـى التـأثر بطـول الاستبيان.

الجدول رقم29: معامل ثبات مقياس النمط ج

طرق حساب الثبات	معامل الثبات	
	التطبيق على 126 فرد	التطبيق على 395 فرد
التجزئة النصفية	0.71	0.50
معامل ألفـــا	0.81	0.78

IV. 6. 4. مقياس مصادر الإجهاد المهني:

بعد أن تمكنت الباحثة من تحديد الفئات المهنية التي ســتتم عليهــا الدراســة الميدانيــة (الحماية المدنية، البريد، مصلحتي الاستعجالات، التوليد) (انظــر الدراســة الاســتطلاعية) قامت ببناء مقياس موجه لقياس مصادر الإجهاد الناجمة عن البيئة المهنية. ظهر في نسختين:

أ/ مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى العاملين بالحماية المدنية و مصلحتي الاستعجالات والتوليد:

يتكون في صورته النهائية (انظر الملحق رقم04) من جزأين:

- أولهما مخصص للمعلومات العامة حول الجنس، والعمر، ومستوى التعليم، والمهنــة وسنوات الأقدمية.

• ثانيهما مخصص لمصادر الإجهاد المهني، يحوي 30 بندا تمثل ثمانية أبعاد يبينها الجدول رقم(30).

الجدول رقم 30: أبعاد مقياس مصادر الإجهاد المهني(النسخة أ)

	* بعد العلاقة بالرؤساء		* بعد الحوافز والنمو المهني
01	تدخل الرؤساء في مهامي	01	تدني الدخل (الراتب) مقارنة بحجم المهام
02	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	02	تدني الدخل(الراتب) مقارنة بمن لهم نفس المستوى في قطاعات أخرى
03	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	03	صعوبة الترقية
04	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة		* بعد طبيعة العمل
05	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	01	احتمال التعرض للخطر أو الإصابة
	* بعد العلاقة بالزملاء	02	العمل تحت ضغط الوقت
01	كثرة الخلافات و النزاعات مع الزملاء	03	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة
02	الافتقار إلى روح الجماعة		* بعد مستوى التأهيل المهني
03	التنافس غير الشريف بين الزملاء	01	عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة
04	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	02	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
	* بعد العلاقة بالناس	03	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة
01	عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها	04	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص
02	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس		* بعد وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية
03	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا و نصائحنا	01	نقص الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
04	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	02	عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل
	* بعد عبء العمل	03	عدم ملاءمة الظروف الفيزيقية (التهوية، التبريد، التدفئة، النظافة...) في مكان العمل
01	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة		/
02	كثرة الأعباء (الأعمال)		/
03	العمل لساعات طويلة		/
04	التوقيت غير المنتظم للعمل		/

و صمم المقياس بشكل يجعل المفحوص يحدد مدى مساهمة مختلف المصادر في شعوره بالإجهاد وفق سلم تدرجي(سلم ليكارت) في الشدة يحمل خمسة بدائل: أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما.

خصائصه السيكومترية:

تم تحديد هذه الخصائص من صدق وثبات، انطلاقا من تطبيق المقياس في صورته الأولية (انظر الملحق رقم03) على 317 فردا من العاملين بالحماية المدنية، ومصالح الاستعجالات والتوليد؛ يشكلون جزء من عينة الدراسة الأساسية نفسها. وتمت معالجة البيانات المستقاة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية(SPSS) النسخة 15.

أولا: الصدق

اعتمدت الباحثة على صدق التكوين، ولحسابه اختارت طريقتي: التحليل العاملي (الصدق العاملي)، وتحليل البنود.

- **التحليل العاملي:**

حللت البنود عامليا بطريقة المكونات الأساسية لــ"هــويتلنج"، واعتمــد محــك **جتمــان Guttman** "الحدود الدنيا" لتحديد عدد العوامل، حيث يعد جوهريا إذا كانت قيمة الجذر الكامن ≤ 1.0 . ثم أديرت العوامل المستخرجة تدويرا متعامدا بطريقة **الفاريمــاكس Varimax** مــن وضع **كايزر Kaizer**. واعتمدت الباحثة محك **جيلفورد Guilford** لتشبع البند جوهريا بالعامل ≤ 0.30، على أن تكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرية على الأقل لكل عامل.

الجدول رقم 31: التحليل العاملي لمقياس مصادر الإجهاد(ن أ)

	العوامـــــــــــل							
رقم البند	1	2	3	4	5	6	7	8
26	,771							
25	,765							
24	,654							
27				,439				
31						,351		
16		,734						
15		,647						
18		,594						
17		,564						
05		,501					-,364	
20		,484						
19		,428	,357					
22			,740					
21			,723					
23			,720					
13			,542					
29				,777				
28				,762				
30				,700				
09					,694			
07					,627			
06					,622			
08					,534			
33						,773		
34				,379		,669		
32						,640		
11							,820	
12							,730	
14					-,376		,429	
10							,341	
02								,748
03								,610
04								,529
01			,429					,467
الجذر الكامن	**3.22**	**2.96**	**2.80**	**2.73**	**2.59**	**2.20**	**2.11**	**1.81**
تباين العامل	**%9.84**	**%8.71**	**%8.24**	**%8.05**	**%7.62**	**%6.47**	**%6.21**	**%5.35**
التباين الكلي	**%60.49**							

و عليه تم استخراج ثمانية عوامل متعامدة (انظر الجدول رقم31)، يمكن ملاحظة أن

جميع بنود المقياس قد تشبعت جوهريا بأحدها، علما أن هناك عددا من البنود لها تشبعات جوهرية على عاملين؛ الأمر الذي يمكن أن يعزى لتداخل البنود مع افتراض وجود عامل عام يستوعبها كلها. وتراوحت قيم الجذر الكامن للعوامل بين 1.81 و 3.22؛ ووصلت نسبة التباين الكلي إلى 60.49%؛ مما يعكس كفاية العوامل المستخرجة على استيعاب قدر مقبول من التباين.

و عليه يمكننا الاحتفاظ بكل البنود لأنها تدل على أن المقياس يتمتع بصدق عاملي مقبول.

- **تحليل البنود:**

تم حساب معاملات ارتباط كارل بيرسون بين كل بند والدرجة الكلية بعد استبعاد البند لتحذف البنود ذات الارتباطات المنخفضة أي الأقل من 0.30 تبعا لمحك ميشيل.

و يتبين من خلال الجدول رقم(32) أن كل معاملات الارتباط مقبولة، ما عدا الخاصة بالبنود رقم01(الشعور بالمسؤولية عن حياة الأفراد)، 05(قلة الأعمال)، 13(العمل ليلا) 14(الأعمال الإدارية...)، لأنها أقل من 0.30، و عليه فقد قررت الباحثة استبعادها.

الجدول رقم 32: معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود و الدرجة الكلية

لمقياس **مصادر الإجهاد (ن أ)**

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
01	**0.196****	13	**0.272****	25	0.507**
02	0.351**	14	**0.161****	26	0.541**
03	0.436**	15	0.555**	27	0.565**
04	0.452**	16	0.609**	28	0.633**
05	**0.149****	17	0.708**	29	0.608**
06	0.509**	18	0.714**	30	0.572**
07	0.594**	19	0.523**	31	0.502**
08	0.480**	20	0.696**	32	0.426**
09	0.513**	21	0.544**	33	0.492**
10	0.468**	22	0.656**	34	0.507**
11	0.437**	23	0.444**	/	/
12	0.337**	24	0.599**	/	/

**معاملات دالة عند مستوى دلالة0.01

و بعد ذلك أعيد حساب ارتباط البنود بالدرجة الكلية، فكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم(33)، حيث كل معاملات الارتباط تفوق 0.40 ما عدا المتعلقة بالبندين رقم 02(احتمال التعرض للخطر أو للإصابة) و12(العمل لساعات طويلة)؛ التي اختارت الباحثة الاحتفاظ بها رغم ذلك، نظرا لارتفاع معاملي ارتباطهما ببعديهما (انظر فقرة التحليل العاملي).

الجدول رقم 33:معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود و الدرجة الكلية لمقياس مصادر الإجهاد (ن أ) بعد استبعاد البنود رقم01، 05، 13، 14

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
02	**0.340****	15	0.545**	25	0.522**
03	0.436**	16	0.603**	26	0.549**
04	0.452**	17	0.703**	27	0.568**
06	0.515**	18	0.722**	28	0.638**
07	0.600**	19	0.521**	29	0.616**
08	0.483**	20	0.706**	30	0.593**
09	0.519**	21	0.538**	31	0.520**
10	0.470**	22	0.554**	32	0.431**
11	0.436**	23	0.429**	33	0.502**
12	**0.330****	24	0.611**	34	0.528**

**معاملات دالة عند مستوى دلالة0.01

ثانيا: الثبات

حسب ثبات المقياس باستخدام طريقتي: التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة **سبيرمان- براون**، و معامل ألفا كرونباخ، و ذلك بعد تطبيق واحد لصيغة واحدة.

الجدول رقم34: معاملات ثبات لمقياس مصادر الإجهاد (ن أ)

طرق حساب الثبات	معامل الثبات
التجزئة النصفية	0.77
معامل ألفـــا	0.91

و يتضح من خلال الجدول رقم(34) ارتفاع معاملات الثبات بكلتا الطريقتين، مما يعكس ثباتا مقبولا.

ب/ مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى العاملين بالبريد:

يتكون في صورته النهائية (انظر الملحق رقم05) من جزأين:

- أولهما مخصص للمعلومات العامة حول الجنس، والعمر، ومستوى التعليم، والمهنة وسنوات الأقدمية.
- ثانيهما مخصص لمصادر الإجهاد المهني، يحوي 32 بندا تمثل ثمانية أبعاد وهي نفس أبعاد النسخة (أ) يبينها الجدول التالي.

الجدول رقم35: أبعاد مقياس مصادر الإجهاد المهني(النسخة ب)

	* بعد العلاقة بالرؤساء		* بعد الحوافز والنمو المهني
01	تدخل الرؤساء في مهامي	01	تدني الدخل (الراتب) مقارنة بحجم المهام
02	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	02	تدني الدخل(الراتب) مقارنة بمن لهم نفس المستوى في قطاعات أخرى
03	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	03	صعوبة الترقية
04	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة		* بعد طبيعة العمل
05	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	01	العمل تحت ضغط الوقت
	* بعد العلاقة بالزملاء	02	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة
01	كثرة الخلافات و النزاعات مع الزملاء	03	عدم القدرة على التأثير في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة
02	الافتقار إلى روح الجماعة		* بعد مستوى التأهيل المهني
03	التنافس غير الشريف بين الزملاء	01	عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة
04	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	02	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
	* بعد العلاقة بالناس	03	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة
01	عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها	04	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص
02	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس		* بعد وسائل العمل و ظروفه فيزيقية
03	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا و نصائحنا	01	نقص الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
04	التعرض للمضايقات من الناس	02	عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل
05	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	03	عدم ملاءمة الظروف الفيزيقية (التهوية، التبريد، التدفئة، النظافة...) في مكان العمل
	* بعد عبء العمل		
01	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة		
02	كثرة الأعباء (الأعمال)		
03	العمل لساعات طويلة		
04	الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)		
05	قلة الأعمال		

خصائصه السيكومترية:

للتعرف على صدقه و ثباته، تم تطبيق المقياس في شكله الأولي (انظر الملحق05) على 78 فردا من العاملين بمصالح البريد (وهم جزء من عينة الدراسة الميدانية). وتمت معالجة البيانات المستقاة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 15.

أولا: الصدق

اعتمدت الباحثة على صدق التكوين، و لحسابه اختارت طريقتي: التحليل العاملي تحليل البنود.

- التحليل العاملي:

استخرجت معاملات الارتباط المتبادلة بين بنود المقياس، وحللت عامليا بطريقة المكونات الأساسية لـ"هويتلنج"، واعتمد محك **جتمان** "الحدود الدنيا" لتحديد عدد العوامل حيث يعد جوهريا إذا كانت قيمة الجذر الكامن ≤1.0. ثم أديرت العوامل المستخرجة تدويرا متعامدا بطريقة **الفاريماكس**. كما اعتمد محك لتشبع البند جوهريا بالعامل ≤ 0.35 على أن تكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرية على الأقل لكل عامل، إضافة إلى محك الجذر الكامن للعامل ≤ 1.0.

كانت النتيجة استخراج ثمانية عوامل متعامدة، يمكن من خلال الجدول رقم(36) ملاحظة أن جميع بنود المقياس قد تشبعت جوهريا بأحدها، علما أن هناك عددا من البنود لها تشبعات جوهرية على عاملين أو أكثر؛ الأمر الذي قد يفسر بتداخل البنود مع افتراض وجود عامل عام يستوعبها جميعا. و تراوحت قيم الجذر الكامن بين 2.34 و3.55؛ كما استوعبت العوامل المستخرجة نسبة 70.88% من التباين الكلي، وهو قدر مقبول. وعلى أساس هذه المؤشرات يمكننا الاحتفاظ بكل البنود لأنها تدل على أن المقياس يتمتع بصدق عاملي مقبول.

- تحليل البنود:

تم حساب معاملات ارتباط كارل بيرسون بين كل بند والدرجة الكلية بعد استبعاد البند لتحذف البنود ذات الارتباطات المنخفضة أي الأقل من 0.30 تبعا لمحك ميشيل.

و يتبين من خلال الجدول رقم(37) أن كل معاملات الارتباط تزيد عن 0.30، الأمر الذي يعكس اتساقا داخليا مقبولا.

الجدول رقم 36: التحليل العاملي لمقياس مصادر الإجهاد(ن ب)

العوامـــــــــل								
8	**7**	**6**	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	رقم البند
,733								01
,657		,365						02
,670						,358		03
,471	,410					,361		04
	,762							05
						,650		06
						,766		07
						,729		08
						,769		09
	,446		,439					10
			,882					11
			,873					12
	,424		,600					13
		,374				,518	,560	14
		,414					,538	15
		,413					,590	16
							,677	17
							,726	18
							,715	19
							,706	20
			,400		,623			21
	,499				,549			22
	,430				,719			23
					,625	,357		24
					,664			25
				,777			,360	26
				,877				27
				,757				28
		,581		,451				29
	,610	,362						30
		,603			,365			31
		,696						32
2.34	**2.41**	**2.53**	**2.79**	**2.81**	**2.81**	**3.41**	**3.55**	**الجذر الكامن**
%7.33	**%7.54**	**%7.90**	**%8.72**	**%8.80**	**%8.80**	**%10.65**	**%11.11**	**تباين العامل**
%70.88								**التباين الكلي**

الجدول رقم37:معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود والدرجة الكلية لمقياس مصادر الإجهاد(ن ب)

معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند
**0.519	23	**0.448	12	**0.439	01
**0.683	24	**0.324	13	**0.607	02
**0.585	25	**0.596	14	**0.461	03
**0.542	26	**0.630	15	**0.554	04
**0.400	27	**0.647	16	**0.401	05
**0.443	28	**0.449	17	**0.633	06
**0.532	29	**0.631	18	**0.533	07
**0.701	30	**0.585	19	**0.612	08
**0.634	31	**0.643	20	**0.458	09
**0.600	32	**0.445	21	**0.493	10
/	/	**0.653	22	**0.430	11

**معاملات دالة عند مستوى دلالة0.01

ثانيا: الثبات

حسب ثبات المقياس باستخدام طريقتي: التجزئة النصفية بعد تصحيح الطـــول بمعادلـــة **سبيرمان- براون**، ومعامل ألفا كرونباخ، وذلك بعد تطبيق واحد لصيغة واحدة.

الجدول رقم 38: معاملات ثبات مقياس مصادر الإجهاد (ن ب)

طرق حساب الثبات	معامل الثبات
التجزئة النصفية	0.83
معامل ألفـــا	0.92

و يتضح من خلال الجدول رقم(38) ارتفاع معاملات الثبات بكلتا الطريقتين، مما يعكس ثباتا مقبولا.

IV. 7. الأساليب الإحصائية:

استخدمت الباحثة في هذا البحث الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS (النسخة 15) التالية:

- النسبة المئوية، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون بين الدرجات الخام.
- معامل ارتباط سبيرمان بين الدرجات الخام.
- معامل ألفا كرونباخ.
- معادلة **سبيرمان- براون** لتصحيح الطول.
- التحليل العاملي بطريقة المكونات الأساسية لهوتيلينج.
- تدوير العوامل تدويرا متعامدا بطريقة الفريماكس لكايزر.

الفصل الخامس: عرض النتائج و مناقشتها

أولا: وصف نتائج عينة البحث من حيث

1. أنماط الشخصية
2. مستوى الإجهاد
3. أعراض الإجهاد
4. مصادر الإجهاد
5. استراتيجيات مواجهة الإجهاد

ثانيا: عرض ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

1. العلاقة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد
2. العلاقة بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد
3. العلاقة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد
4. العلاقة بين أنماط الشخصية واستراتيجيات مواجهة الإجهاد

أولا: وصف نتائج عينة البحث من حيث

1. أنماط الشخصية:

للحصول على بيانات تعكس ميل أفراد العينة لكل نمط من أنماط الشخصية موضوع الدراسة، تم رصدها في شكل درجات، عن طريق إعطاء وزن عددي لكل بديل من بدائل المقياس كالتالي: أبدا:1 نادرا:2، أحيانا:3، غالبا:4، دائما:5؛ فصار لكل فرد ثلاث درجات تعبر عن مستوى ميله لكل نمط، تتراوح بين:

34 كحد أدنى، و170 كحد أقصى بالنسبة للنمط أ.

34 كحد أدنى، و170 كحد أقصى بالنسبة للنمط ب؛ يتم الحصول عليها انطلاقا من درجة النمط أ، وفق المعادلة التالية: (170- درجة النمط أ) + 34

17 كحد أدنى، و85 كحد أقصى بالنسبة للنمط ج.

و يظهر الجدول رقم(01) أن أفراد عينة البحث يميلون أكثر للاتصاف بسمات النمط أ، فالنمط ج، ثم النمط ب.

الجدول رقم01: إحصاءات وصفية حول أنماط الشخصية

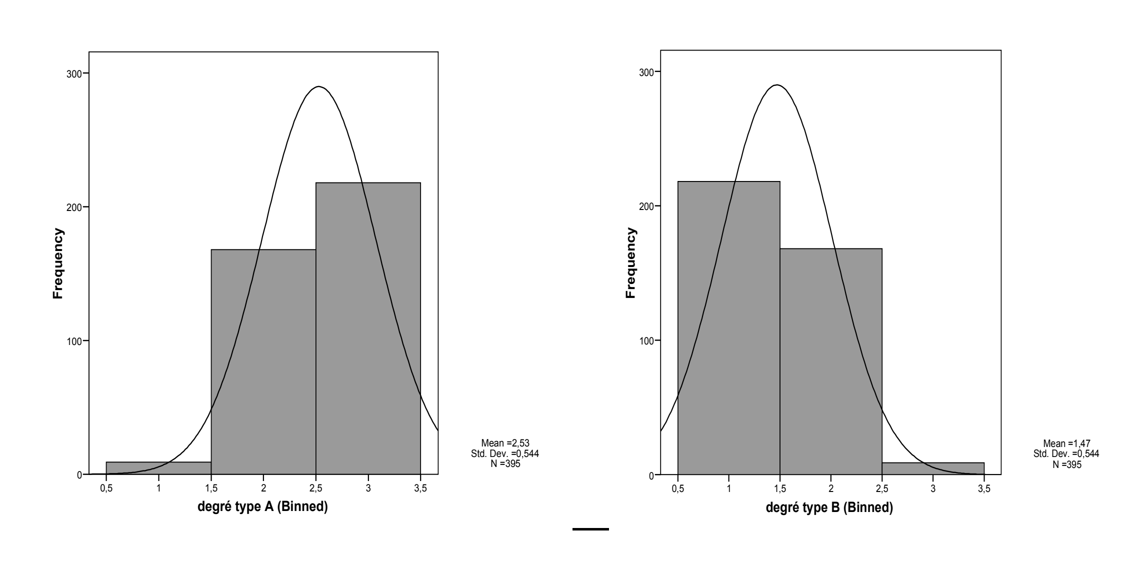
الإحصاءات الوصفية	النمط أ	النمط ب	النمط ج
المتوسط الحسابي	2,53	1,47	2,05
خطأه المعياري	0,027	0,027	0,026
الانحراف المعياري	0,544	0,544	0,517
التباين	0,295	0,295	0,267
الالتواء	-0,545	0,545	0,066
خطأه المعياري	0,123	0,123	0,123
التفلطح	-0,865	-0,865	0,739
خطأه المعياري	0,245	0,245	0,245

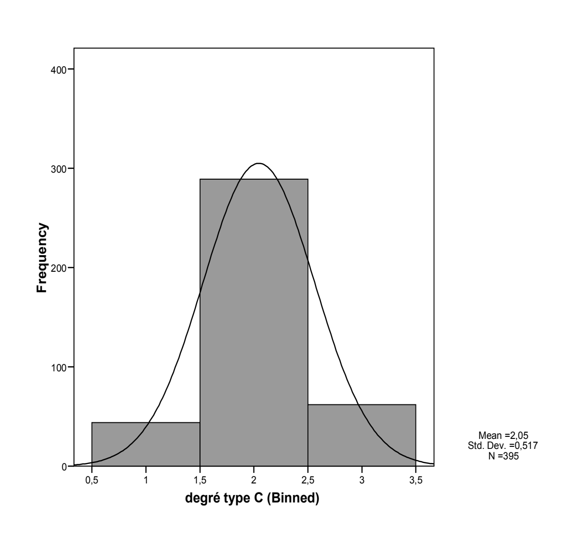
و تم تصنيف درجات أفراد العينة في ثلاثة مستويات متدرجة في الشدة تعكس مدى ميلهم لكل نمط، حيث يؤكد الجدول رقم(02) والمخططات رقم(02) الملحقة به ما أظهرته المتوسطات الحسابية، فسمات النمط أ تميل للتواجد بشكل مرتفع لدى 55.20% من أفراد العينة، تليها الخاصة بالنمط ج لدى 15.70%، ثم الخاصة بالنمط ب لدى 02.30% منهم.

الجدول رقم02: توزيع أفراد العينة على أنماط الشخصية حسب مستوى الميل إليها

ج	أ، ب	مستوى الميل إلى النمط	النمط أ		النمط ب		النمط ج	
			تك	%	تك	%	تك	%
39 ≥	79 ≥	منخفض	09	02,3	218	55,2	44	11,1
62-40	124 - 80	متوسط	168	42,5	168	42,5	289	73,2
85-63	170 - 125	مرتفع	218	55,2	09	02,3	62	15,7
المجموع			395	100,0	395	100,0	395	100,0

المخططات رقم02: توزيع أفراد العينة على أنماط الشخصية حسب مستوى الميل إليها





أما على مستوى أبعاد كل نمط (انظر الجدول رقم 03)، فإن بعد التعبير الخارجي عــن الانفعالات A4 يأتي في مقدمة الترتيب بالنسبة للنمط أ، يليه بعد العدائية (التنافسية والطمــوح) A3، فبعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجازA2، ثم بعد الاستعجالA1. وبالنــسبة للــنمط ب يعكس الترتيب السابق، فيحل البعد B1 في الطليعة، متبوعا بأبعاد B2 ، B3، B4 على التــوالي. أما النمط ج، فإن بعد سمات الكبح الانفعالي C2 تميل للظهور أكثر من سمات بعد الإدراكات الاكتئابية C1.

الجدول رقم03: إحصاءات وصفية حول أبعاد أنماط الشخصية

التفرطح		الالتواء		التباين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		الأبعاد	النمط
Std. Error	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic		
0,245	-0,133	0,123	-0,456	0,529	0,727	0,036	3,87	axe A4	أ
0,245	0,135	0,123	-0,601	0,489	0,698	0,035	3,79	axe A3	
0,245	0,177	0,123	-0,680	0,549	0,741	0,037	3,78	axe A2	
0,245	-0,614	0,123	-0,191	0,676	0,822	0,041	3,47	axe A1	
0,245	0,211	0,123	-0,373	0,524	0,723	0,036	3,34	axe C2	ج
0,245	-0,177	0,123	-0,001	0,558	0,746	0,037	2,84	axe C1	
0,245	-0,614	0,123	0,191	0,676	0,822	0,041	2,52	axe B1	ب
0,245	0,177	0,123	0,680	0,549	0,741	0,037	2,21	axe B2	
0,245	0,135	0,123	0,601	0,489	0,698	0,035	2,20	axe B3	
0,245	-0,133	0,123	0,456	0,529	0,727	0,036	2,12	axe B4	

و يؤكد ذلك الجدول رقم(04)، فانطلاقا من ملاحظة مستوى الميل المرتفع لاتسام الأفراد بسمات مختلف أبعاد الأنماط، يظهر أن السمات الأكثر ميلا للظهور لدى أفراد العينــة هــي الخاصة بأبعاد ثلاثة لدى النمط أ تتمثل في: التعبير الخارجي عن الانفعالات A4 (59.50%،)، العدائية (التنافسية والطموح) A3(59%،)، الاندماج المهني والسعي نحو الانجــازA2 (58%،)، وبعد الكبح الانفعالي لدى النمط ج(32.40%،).

الجدول رقم04: توزيع أفراد العينة على مختلف أبعاد أنماط الشخصية حسب مستوى الميل للاتصاف بسماتها

البعـــد/مستوى الميل		منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%	المتوسط	الانحراف المعياري
النمط أ	axe A4	12	3,0	148	37,5	235	59,5	2,56	0,554
	axe A3	11	2,8	151	38,2	233	59,0	2,56	0,550
	axe A2	20	5,1	146	37,0	229	58,0	2,53	0,593
	axe A1	35	8,9	188	47,6	172	43,5	2,35	0,636
النمط ب	axe B1	172	43,5	188	47,6	35	8,9	1,65	0,636
	axe B2	263	66,6	118	29,9	14	3,5	1,37	0,552
	axe B4	235	59,5	148	37,5	12	3,0	1,44	0,554
	axe B3	233	59,0	151	38,2	11	2,8	1,44	0,550
النمط ج	axe C2	30	7,6	237	60,0	128	32,4	2,25	0,582
	axe C1	90	22,8	249	63,0	56	14,2	1,91	0,603

2. مستوى الإجهاد:

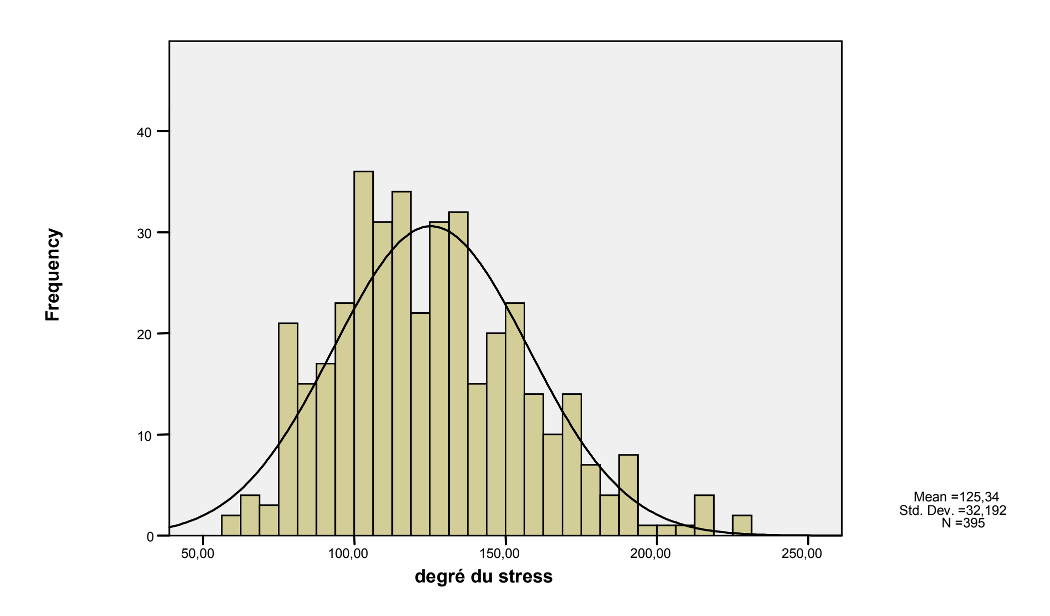
للوقوف على مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة، تم رصد البيانات في شكل درجات عــن طريق إعطاء وزن عددي لكل بديل من بدائل المقياس كالتالي: أبــدا:1 نــادرا:2 أحيانــا:3، غالبا:4، دائما:5؛ فصار لكل فرد درجة تعبر عن مستوى ظهور أعــراض الإجهــاد لديــه، تتراوح بين 50 كحد أدنى، و250 كحد أقصى.

و يبين الجدول رقم(05) أن المتوسط الحسابي لهذه الــدرجات هــو 125.34 بــانحراف معياري مقداره 32.19. أما المخطط رقم(05) فيوزع أفراد العينة علــى مختلــف درجــات الإجهاد، حيث يغطون أغلب درجات المقياس، بدءا من 59 كأقل درجة وصــولا إلــى 229 كأقصى درجة.

الجدول رقم 05: إحصاءات وصفية حول درجات الإجهاد

المتوسط الحسابي	125,3443
خطأه المعياري	1,61975
الوسيط	121,0000
المنوال	102,00(a)
الانحراف المعياري	32,19189
التباين	1036,318
الالتواء	0,536
خطأه المعياري	0,123
التفرطح	0,046
خطأه المعياري	0,245
الدرجة الدنيا	59,00
الدرجة القصوى	229,00

المخطط رقم 05: توزيع درجات الإجهاد حسب تكراراتها

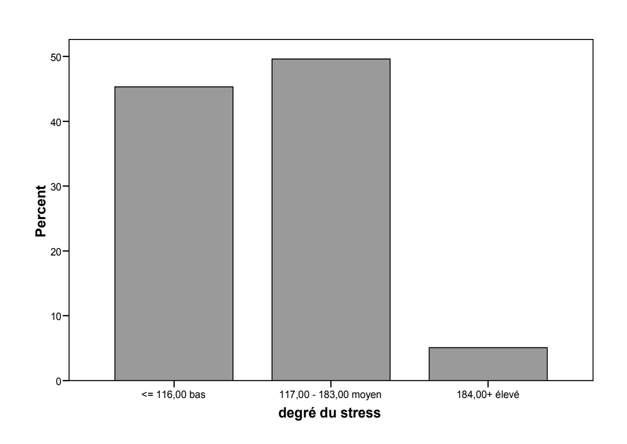


و تم تصنيف هذه الدرجات في ثلاثة مستويات كما يوضح ذلك الجدول رقم (06) والمخطط رقم (06)، حيث نلاحظ ميل الإجهاد للارتفاع لدى ما يقارب 55% من أفراد العينة. مما يعني أن مستوى الإجهاد لدى أفراد عينة البحث يميل للارتفاع عموما. مما يعكس صحة اعتبار المهن التي ينتمي إليها أفراد العينة من أكثر المهن عرضة للإجهاد.

الجدول رقم06: توزع أفراد العينة على مستويات الإجهاد

مستوى الإجهاد		تكرار الدرجات	النسبة المئوية
منخفض	116 - 50	179	45.30
متوسط	183 -117	196	49.60
مرتفع	250 -184	20	05.10
المجموع		395	100,0

المخطط رقم06: توزيع أفراد العينة على مستويات الإجهاد



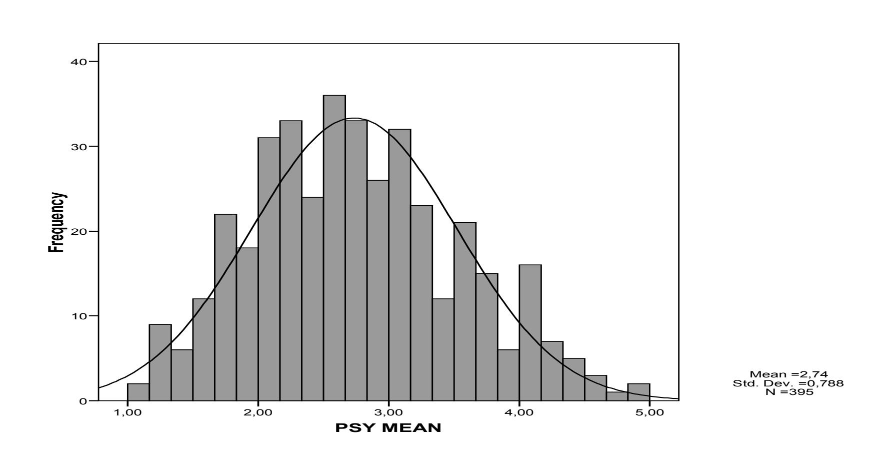
3. أعراض الإجهاد:

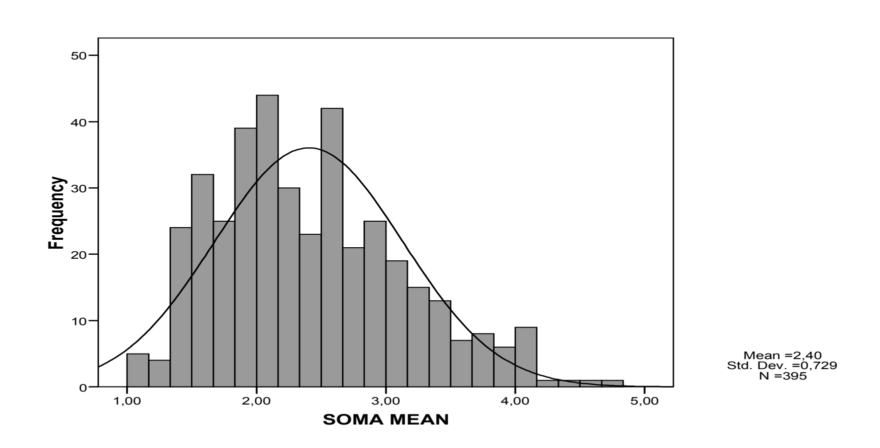
يظهر الجدول رقم(07) والمخططات رقم(07) أن المتوسطات الحسابية للأنواع الثلاثـــة من الأعراض متقاربة، إلا أن هناك ميلا لظهور النفسية منها أولا، فالجسدية، ثم الـــسلوكية. أي أن الإجهاد لدى أفراد العينة يرتبط بالأعراض النفسية أكثر.

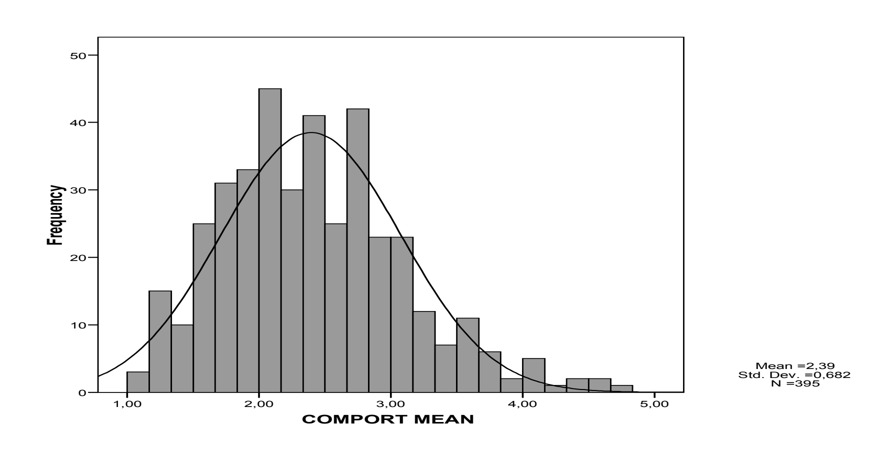
الجدول رقم07: إحصاءات وصفية حول أعراض الإجهاد

نوع الأعراض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الالتواء	خطأه المعياري	التفلطح	خطأه المعياري
نفسية	2,7364	0,78798	0,621	0,308	0,123	-0,412	0,245
جسدية	2,4036	0,72883	0,531	0,597	0,123	-0,141	0,245
سلوكية	2,3929	0,68225	0,465	0,610	0,123	0,336	0,245

المخططات رقم07: توزيع أعراض الإجهاد حسب متوسطات ظهورها







و يؤكد هذا الترتيب في ميل أعراض الإجهاد للظهور، ما يوضحه الجدول رقم(08) من ترتيب لها على أساس درجات ظهورها المرتفعة، حيث يبين أن النفسية منها تأتي على رأس القائمة، إذ توجد بدرجة عالية لدى 15.20% من أفراد العينة، تليها الجسدية لدى 06.80% منهم، وبعدها السلوكية لدى 03.80%.

الجدول رقم08: أعراض الإجهاد حسب فئات درجة الظهور

نوع الأعراض	درجة منخفضة	%	درجة متوسطة	%	درجة مرتفعة	%	المتوسط	الانحراف المعياري
نفسية	133	33,7	202	51,1	60	15,2	1,82	0,675
جسدية	203	51,4	165	41,8	27	6,8	1,55	0,620
سلوكية	210	53,2	170	43,0	15	3,8	1,51	0,572

أما بالنظر إلى كل فئة من الأعراض على حدة، فإن الجدول رقم(09) يبين أن الأعراض النفسية الأكثر ميلا للظهور هي سرعة الغضب، القلق بشأن المستقبل، الشعور بالملل، الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني، والشعور بقلة الحيلة.

و يظهر الجدول رقم(10) أن الأعراض الجسدية الأكثر ميلا للظهور هي: الإحساس بالتعب، الحساسية متزايدة للضجيج، آلام في العضلات، آلام في الظهر، والصداع.

أما الأعراض السلوكية الأكثر ميلا للظهور لدى أفراد عينة البحث، فإن الجدول رقم(11) يبين أنها تتمثل في: زيادة استهلاك المنبهات، النسيان، صعوبات في النوم تصرفات قهرية، وصعوبات في تنظيم الوقت.

الجدول رقم09: ترتيب الأعراض النفسية حسب درجة الظهور المرتفعة

البنــــــــد		درجة منخفضة	%	درجة متوسطة	%	درجة مرتفعة	%	المتوسط	الانحراف المعياري
20	سرعة الغضب	85	21,5	111	28,1	199	50,4	2,29	0,798
32	القلق بشأن المستقبل	145	36,7	100	25,3	150	38,0	2,01	0,865
34	الشعور بالملل	124	31,4	138	34,9	133	33,7	2,02	0,807
31	الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني	139	35,2	136	34,4	120	30,4	1,95	0,809
21	الشعور بقلة الحيلة	153	38,7	127	32,2	115	29,1	1,90	0,819
22	الشعور بالخطر	175	44,3	115	29,1	105	26,6	1,82	0,824
25	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي	155	39,2	135	34,2	105	26,6	1,87	0,802
33	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة	155	39,2	135	34,2	105	26,6	1,87	0,802
23	الشعور بنقص الطاقة	153	38,7	144	36,5	98	24,8	1,86	0,786
27	الشعور بالحساسية اتجاه النقد	173	43,8	126	31,9	96	24,3	1,81	0,803
30	الشعور بالكآبة	167	42,3	140	35,4	88	22,3	1,80	0,779
28	الشعور بالوحدة	211	53,4	100	25,3	84	21,3	1,68	0,803
26	فقدان الحماس	187	47,3	131	33,2	77	19,5	1,72	0,770
35	زيادة الشك في الآخرين	223	56,5	108	27,3	64	16,2	1,60	0,752
29	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	207	52,4	135	34,2	53	13,4	1,61	0,712
24	فقدان الثقة بالنفس	284	71,9	77	19,5	34	8,6	1,37	0,637

الجدول رقم10: ترتيب الأعراض الجسدية حسب درجة الظهور المرتفعة

البنــــــــد		درجة منخفضة	%	درجة متوسطة	%	درجة مرتفعة	%	المتوسط	الانحراف المعياري
01	الإحساس بالتعب	38	9,6	164	41,5	193	48,9	2,39	0,657
03	حساسية متزايدة للضجيج	137	34,7	82	20,8	176	44,6	2,10	0,886
02	آلام في العضلات	133	33,7	135	34,2	127	32,2	1,98	0,812
15	آلام في الظهر	144	36,5	124	31,4	127	32,2	1,96	0,828
05	صداع	166	42,0	134	33,9	95	24,1	1,82	0,794
09	اضطرابات معوية	195	49,4	114	28,9	86	21,8	1,72	0,798
04	اضطرابات معدية	210	53,2	99	25,1	86	21,8	1,69	0,808
06	الحاجة الملحة للتبول	237	60,0	98	24,8	60	15,2	1,55	0,743
12	الدوخة (الدوار)	217	54,9	119	30,1	59	14,9	1,60	0,735
14	ضعف مقاومة المرض	257	65,1	257	65,1	58	14,7	1,50	0,738
10	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	257	65,1	82	20,8	56	14,2	1,49	0,731
11	ارتجاف العضلات	267	67,6	75	19,0	53	13,4	1,46	0,720
19	برودة في الأطراف	272	68,9	72	18,2	51	12,9	1,44	0,711
08	جفاف الفم و الحنجرة	250	63,3	95	24,1	50	12,7	1,49	0,710
18	اضطرابات جنسية	266	67,3	85	21,5	44	11,1	1,44	0,686
07	قصر النفس	243	61,5	110	27,8	42	10,6	1,49	0,681
13	عسر الهضم	269	68,1	85	21,5	41	10,4	1,42	0,673
16	غثيان (رغبة في القيء)	303	76,7	60	15,2	32	8,1	1,31	0,615
17	الإحساس بغصة في الحلق	296	74,9	70	17,7	29	7,3	1,32	0,606

الجدول رقم11: ترتيب الأعراض السلوكية حسب درجة الظهور المرتفعة

	البنـــــــــد	درجة منخفضة	%	درجة متوسطة	%	درجة مرتفعة	%	المتوسط	الانحراف المعياري
43	زيادة استهلاك المنبهات	198	50,1	67	17,0	130	32,9	1,83	0,896
45	النسيان	132	33,4	139	35,2	124	31,4	1,98	0,806
40	صعوبات في النوم	173	43,8	101	25,6	121	30,6	1,87	0,854
37	تصرفات قهرية	211	53,4	76	19,2	108	27,3	1,74	0,861
47	صعوبات في تنظيم الوقت	178	45,1	111	28,1	106	26,8	1,82	0,829
46	التردد في اتخاذ القرارات	165	41,8	134	33,9	96	24,3	1,83	0,795
41	حركات عصبية كالدق بالأصابع	237	60,0	72	18,2	86	21,8	1,62	0,821
38	صعوبة في التركيز	186	47,1	126	31,9	83	21,0	1,74	0,784
39	الانعزال عن الآخرين	228	57,7	85	21,5	82	20,8	1,63	0,806
42	فقدان الشهية	190	48,1	135	34,2	70	17,7	1,70	0,753
49	إهمال المظهر	266	67,3	80	20,3	49	12,4	1,45	0,705
36	أحلام مخيفة	276	69,9	76	19,2	43	10,9	1,41	0,679
44	تصرفات عدوانية	299	75,7	65	16,5	31	7,8	1,32	0,613
48	استخدام المهدئات	345	87,3	32	8,1	18	4,6	1,17	0,484
50	أخطاء متكررة في العمل	305	77,2	72	18,2	18	4,6	1,27	0,539

4. مصادر الإجهاد:

نلاحظ من خلال الجدول رقم(12)، أن أهم مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة هي:

- الحوافز والنمو المهني
- مستوى التأهيل المهني
- العلاقة بالناس
- العلاقة بالرؤساء
- وعبء العمل

الجدول رقم12: إحصاءات وصفية حول مصادر الإجهاد

وسائل العمل وظروفه الفيزيقية	02,6650	0,04506	0,89562	0,802	-0,083	0,123	-0,482	0,245
مصادر الإجهاد	**المتوسط الحسابي**		**الانحراف المعياري**	**التباين**	**الالتواء**		**التفلطح**	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
الحوافز و النمو المهني	03,8422	0,05647	1,12231	1,260	-0,801	0,123	-0,242	0,245
مستوى التأهيل المهني	03,7392	0,05961	1,18466	1,403	-0,701	0,123	-0,526	0,245
العلاقة بالناس	03,5385	0,04908	0,97543	0,951	-0,312	0,123	-0,655	0,245
العلاقة بالرؤساء	03,2192	0,05330	1,05928	1,122	-0,031	0,123	-0,926	0,245
عبء العمل	03,1841	0,04195	0,83377	0,695	0,068	0,123	-0,352	0,245
العلاقة بالزملاء	02,7506	0,05304	1,05413	1,111	0,401	0,123	-0,510	0,245
طبيعة العمل	02,6795	0,03988	0,79255	0,628	0,088	0,123	0,172	0,245

و تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة التي أنجزتها SOFRES لمجلة "Usine Nouvelle" في أفريل 1997، من حيث كون العلاقة بالزملاء من أقل المصادر المساهمة في الشعور بالإجهاد(**Esposito&Biseau, 1997, pp 58-67**). و مع دراسة **كوبر و سلوان** التي تناولت مصادر الإجهاد لدى المديرين في اعتبار العلاقات التنظيمية وقرارات الإدارة العليا من أهم مصادر الإجهاد (**العواملة في مزياني وبوسنة، 1998، ص 617**). إضافة إلى الدراسات التي أشارت إليها منظمة الدولية للعمل حول الإجهاد لدى العاملين بالمصالح العمومية للطوارئ (الشرطة، الحماية المدنية، الاستعجالات...)، و التي أدت إلى اعتبار العوامل البنيوية والإدارية تسبب الإجهاد لدى هذه الفئة أكثر من طبيعة أنشطتهم(**OIT, 2003A**)؛ مع ملاحظة عدم إشارة أي منها إلى كون الحوافز أو النمو المهني أو مستوى التأهيل المهني مصدرا من مصادر الإجهاد لدى أفراد عيناتها على اختلافها، مما يمكن أن يفسر بأن المستخدمين في تلك البيئات تجاوزوا هذه العوامل عن طريق إشباع الحاجات المرتبطة بها مقارنة بما هو سائد في بلادنا.

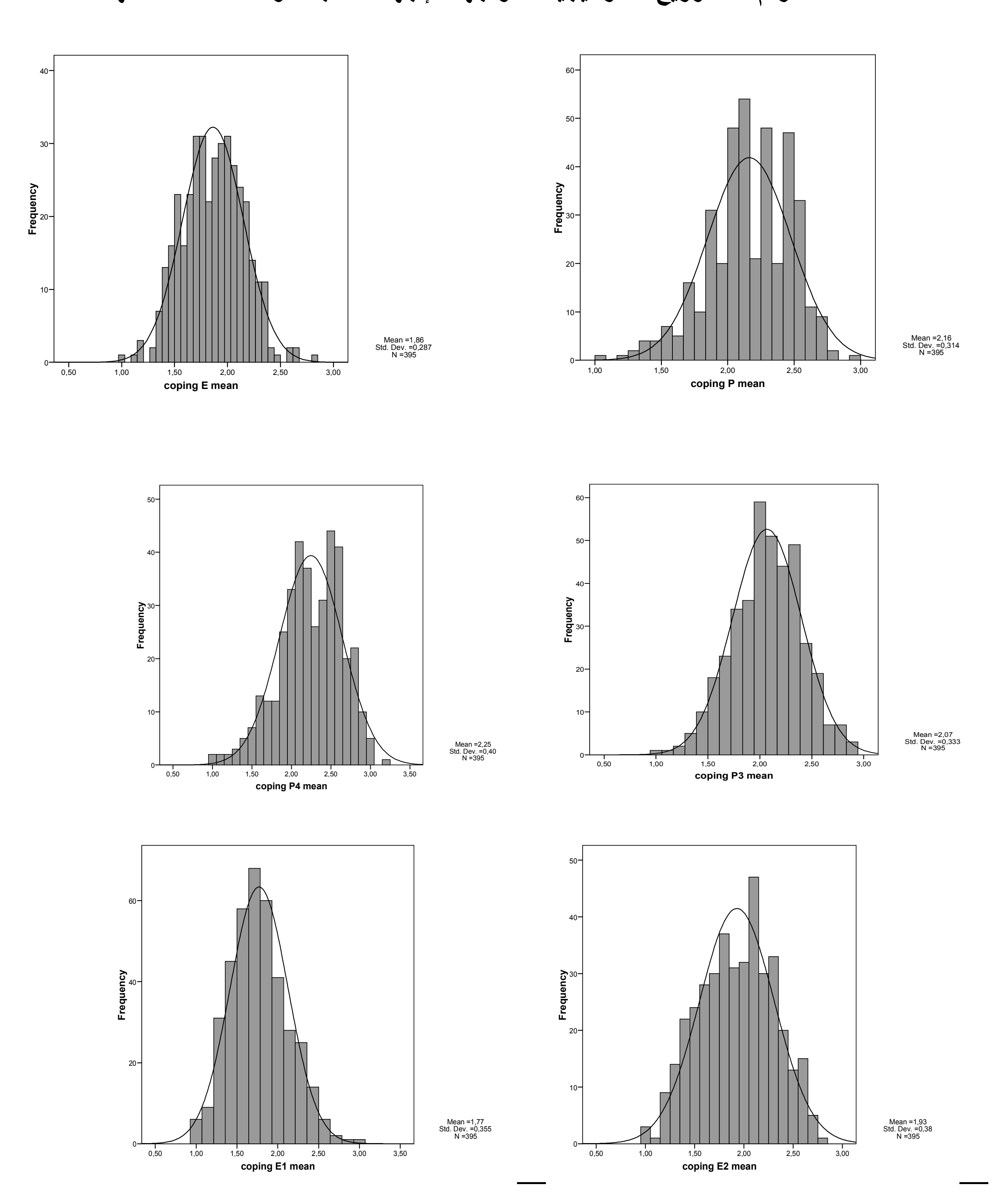
5. استراتيجيات مواجهة الإجهاد:

يميل أفراد العينة حسب الجدول رقم(13) والمخططات رقم(13) الملحقة به إلى مواجهة مواقف الإجهاد باستخدام الاستراتيجيات التي تركز على المشكلة(**P**)، خاصة منها التي تدخل ضمن أسلوب حل المشكلة معرفيا(**P4**)، أكثر من الاستراتيجيات التي تركز على إدارة الانفعالات(**E**) بفرعيها(**E2، E1**).

الجدول رقم13: إحصاءات وصفية حول استراتيجيات المواجهة

نوع الإستراتيجية	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	التباين	الالتواء		التفرطح	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
م. على المشكلة P	2,1603	0,0156	0,31078	0,097	-0,527	0,123	0,210	0,245
م. على الانفعال E	1,8612	0,0143	0,28476	0,081	0,008	0,123	-0,151	0,245
حل المشكلة معرفيا P4	2,2448	0,0200	0,39744	0,158	-0,503	0,123	-0,002	0,245
حل المشكلة سلوكيا P3	2,0664	0,0166	0,33102	0,110	-0,176	0,123	-0,044	0,245
معرفية انفعالية E2	1,9261	0,0190	0,37788	0,143	-0,093	0,123	-0,673	0,245
سلوكية انفعالية E1	1,7685	0,0177	0,35280	0,124	0,366	0,123	0,028	0,245

المخططات رقم13: توزيع استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب متوسطات استخدامها

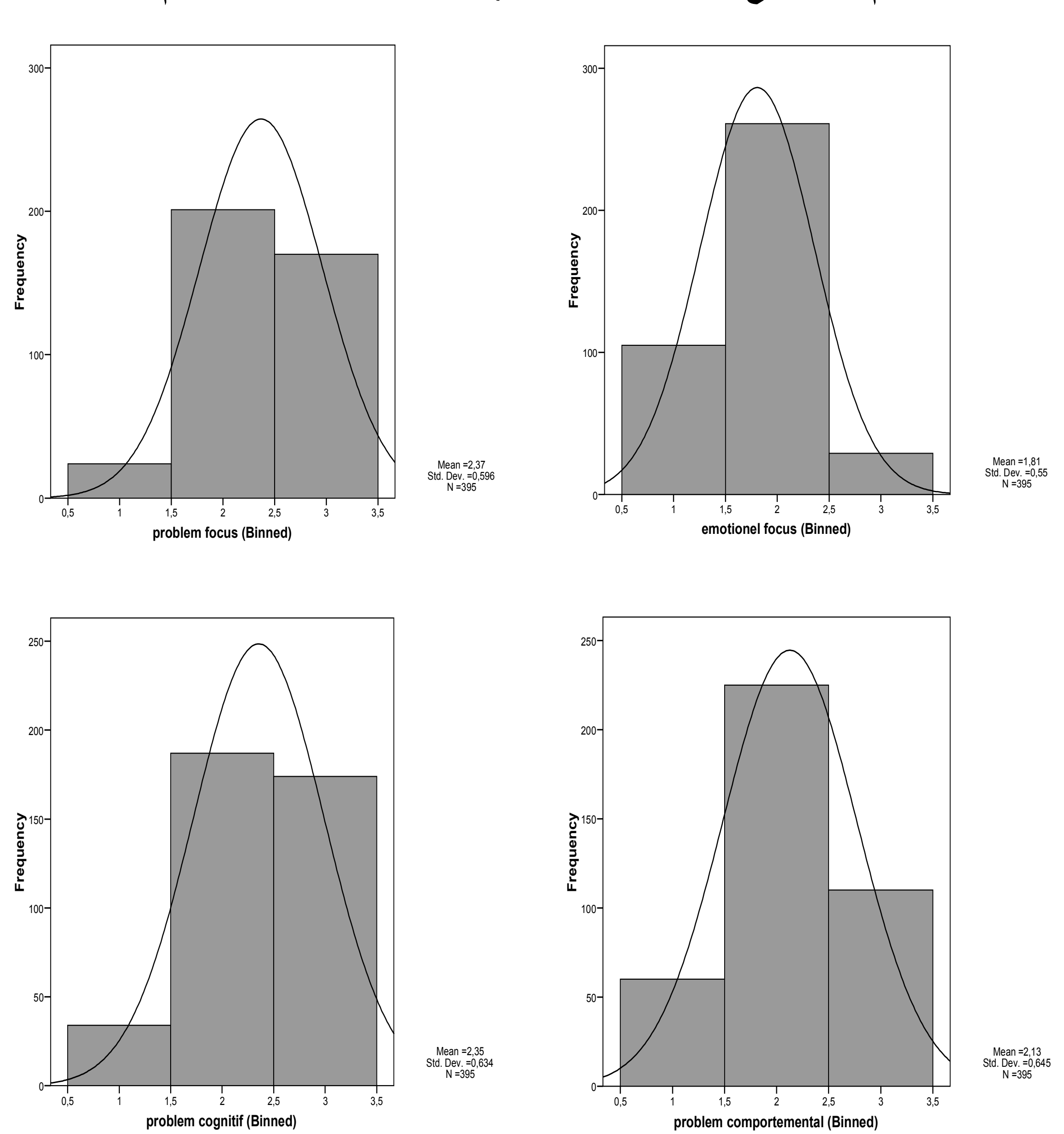


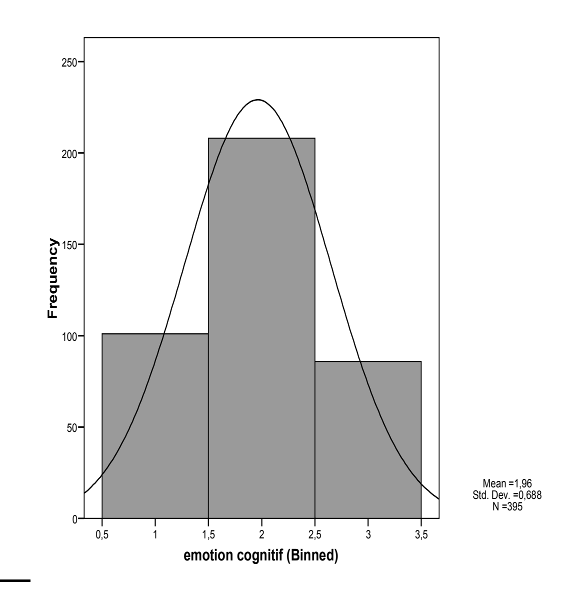
و بالنظر إلى استراتيجيات أفراد العينة لمواجهة الإجهاد من منظور المستوى المرتفع في استخدامها، نلاحظ من خلال الجدول رقم(14) والمخططات رقم(14) الملحقة به توافقا مع الترتيب سالف الذكر في نوع الاستراتيجيات المفضل استخدامها لدى عينة البحث.

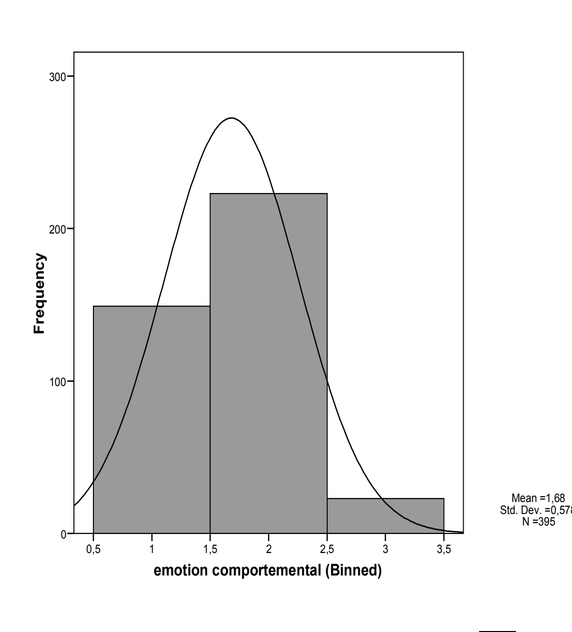
الجدول رقم14: استراتيجيات المواجهة حسب مستويات الاستخدام

مستويات الاستخدام	منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%
م. على المشكلة P	24	6,1	201	50,9	170	43,0
م. على الانفعال E	105	26,6	261	66,1	29	7,3
حل المشكلة معرفياP4	34	8,6	187	47,3	174	44,1
حل المشكلة سلوكياP3	60	15,2	225	57,0	110	27,8
معرفية انفعالية E2	101	25,6	208	52,7	86	21,8
سلوكية انفعالية E1	149	37,7	223	56,5	23	5,8

المخططات رقم14: توزيع استراتيجيات المواجهة حسب مستويات الاستخدام







و يجعلنا هذا الميل لدى أفراد العين لاستخدام الاستراتيجيات، التي تركز على المشكلة نتساءل إذا ما كان الأمر يعود إلى ما أشار إليه لازاروس و فولكمان 1984، من أن الأفراد يميلون إلى الاعتماد على المواجهة المركزة على المشكلة، عندما تكون مطالب الموقف تبدو قابلة للتحكم فيها. أما في حالة العجز عن السيطرة على المشكلة، فإن المواجهة المركزة على الانفعالات تعد أكثر استخداما وأكثر نفعا(**شويخ، 2007، ص ص71**). أو إلى ما أورده براون و أيرلند 2006 من ارتباط دال استجابة المواجهة المركزة على المشكلة، التي تستدعي مجابهة المجهد وتعديله بأحسن المخرجات **(Brown&Ireland, 2006, p656)**.

أما على مستوى كل نوع من الاستراتيجيات، فيتضح من الجدول رقم(15) أن أكثر استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة استخداما هي:

- استثمار الخبرات السابقة لحل المشكلة الحالية.
- بذل جهد مضاعف لتحقيق الأهداف الصعبة.
- دراسة عواقب و نتائج الحل الذي سيتم تنفيذه.
- الإفادة من مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة.
- المبادرة فورا بحل المشكلة المسببة للضغط.
- وضع خطة لحل المشكلة، وتنفيذها.
- أواجه الشخص الذي سبب لي للمشكلة.

- استعراض خطوات الحل قبل تنفيذه.

الجدول رقم15: استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة حسب مستوى توظيفها

	البنـــد / مستوى الاستخدام	منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%	المتوسط	الانحراف المعياري
07	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	30	7,6	131	33,2	234	59,2	2,52	0,635
32	أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	54	13,7	133	33,7	208	52,7	2,39	0,716
10	أدرس عواقب و نتائج الحل الذي سأنفذه	56	14,2	133	33,7	206	52,2	2,38	0,721
17	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	50	12,7	144	36,5	201	50,9	2,38	0,700
12	أبادر فورا بحل المشكلة المسببة للضغط	36	9,1	162	41,0	197	49,9	2,41	0,652
06	أضع خطة لحل المشكلة و أنفذها	49	12,4	156	39,5	190	48,1	2,36	0,692
03	أواجه الشخص الذي سبب لي للمشكلة	70	17,7	143	36,2	182	46,1	2,28	0,748
24	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه	65	16,5	170	43,0	160	40,5	2,24	0,716
02	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا	68	17,2	170	43,0	157	39,7	2,23	0,721
36	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	94	23,8	158	40,0	143	36,2	2,12	0,766
21	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	52	13,2	209	52,9	134	33,9	2,21	0,655
19	لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	114	28,9	153	38,7	128	32,4	2,04	0,783
34	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	119	30,1	150	38,0	126	31,9	2,02	0,788
29	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	116	29,4	168	42,5	111	28,1	1,99	0,759
28	أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	62	15,7	223	56,5	110	27,8	2,12	0,649
30	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	102	25,8	189	47,8	104	26,3	2,01	0,723
26	ألجا إلى النوم	161	40,8	157	39,7	77	19,5	1,79	0,747
15	أتجنب الحلول الوسط	130	32,9	195	49,4	70	17,7	1,85	0,696
08	أتجنب التفكير بالمشكلة	171	43,3	156	39,5	68	17,2	1,74	0,734

أغلبها تنتمي إلى أسلوب حل المشكلة معرفيا (انظر الجدولين رقم 15أ، 15ب)

الجدول رقم15 أ: استراتيجيات المواجهة بحل المشكلة معرفيا P4حسب مستوى توظيفها

	البنـــد / مستوى الاستخدام	منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%	المتوسط	الانحراف المعياري
07	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	30	7,6	131	33,2	234	59,2	2,52	0,635
10	أدرس عواقب و نتائج الحل الذي سأنفذه	56	14,2	133	33,7	206	52,2	2,38	0,721
17	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	50	12,7	144	36,5	201	50,9	2,38	0,700
06	أضع خطة لحل المشكلة و أنفذها	49	12,4	156	39,5	190	48,1	2,36	0,692
24	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه	65	16,5	170	43,0	160	40,5	2,24	0,716
02	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا	68	17,2	170	43,0	157	39,7	2,23	0,721
21	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	52	13,2	209	52,9	134	33,9	2,21	0,655
34	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	119	30,1	150	38,0	126	31,9	2,02	0,788
28	أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	62	15,7	223	56,5	110	27,8	2,12	0,649
30	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	102	25,8	189	47,8	104	26,3	2,01	0,723

الجدول رقم15ب: استراتيجيات المواجهة بحل المشكلة سلوكياP3حسب مستوى توظيفها

	البنـــد / مستوى الاستخدام	منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%	المتوسط	الانحراف المعياري
32	أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	54	13,7	133	33,7	208	52,7	2,39	,716
12	أبادر فورا بحل المشكلة المسببة للضغط	36	9,1	162	41,0	197	49,9	2,41	,652
03	أواجه الشخص الذي سبب لي للمشكلة	70	17,7	143	36,2	182	46,1	2,28	,748
36	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	94	23,8	158	40,0	143	36,2	2,12	,766
19	لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	114	28,9	153	38,7	128	32,4	2,04	,783
29	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	116	29,4	168	42,5	111	28,1	1,99	,759
26	ألجا إلى النوم	161	40,8	157	39,7	77	19,5	1,79	,747
15	أتجنب الحلول الوسط	130	32,9	195	49,4	70	17,7	1,85	,696
08	أتجنب التفكير بالمشكلة	171	43,3	156	39,5	68	17,2	1,74	,734

و فيما يخص استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال، فإن أكثرها استخداما تظهر من خلال الجدول رقم(16) و تشمل:

- البوح بمشاعر الخوف و القلق لشخص مقرب.
- تذكر الماضي الذي كان فيه الفرد أحسن حالا.
- لوم الذات لعدم معرفة ما العمل تجاه المشكلة.
- اللجوء إلى الدعم الأسري.
- لوم الذات لحصول المشكلة.
- ممارسة بعض الهوايات كالمطالعة، الكتابة، الرسم...
- الخضوع والاستسلام للأمر الواقع.
- استخدام وسائل الدعابة والضحك.

و هي في معظمها من نوع المواجهة المعرفية الانفعالية كما يوضح ذلك الجدولان رقم(16 أ، ب).

الجدول رقم16: استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال حسب مستوى توظيفها

البنـــد / مستوى الاستخدام		منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%	المتوسط	الانحراف المعياري
05	أبوح بخوفي و قلقي لشخص مقرب لي	77	19,5	145	36,7	173	43,8	2,24	0,758
35	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	96	24,3	140	35,4	159	40,3	2,16	0,788
09	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	94	23,8	154	39,0	147	37,2	2,13	0,770
11	ألجأ إلى الدعم الأسري	107	27,1	147	37,2	141	35,7	2,09	0,789
23	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	78	19,7	179	45,3	138	34,9	2,15	0,725
25	أمارس بعض الهوايات	120	30,4	140	35,4	135	34,2	2,04	0,804
20	أخضع و أسلم بالأمر الواقع	116	29,4	163	41,3	116	29,4	2,00	0,767
22	أستخدم وسائل الدعابة و الضحك	106	26,8	178	45,1	111	28,1	2,01	0,742
13	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	179	45,3	117	29,6	99	25,1	1,80	0,815
01	ألوم نفسي لأني أتعامل بانفعال مع المشكلة	78	19,7	237	60,0	80	20,3	2,01	0,633
14	أفرط في استهلاك القهوة و الشاي	202	51,1	115	29,1	78	19,7	1,69	0,782
33	أفرغ غضبي بموضوع لا علاقة له بالمشكلة	210	53,2	112	28,4	73	18,5	1,65	0,773
18	أمارس التمارين الرياضية	249	63,0	78	19,7	68	17,2	1,54	0,771
27	أكثر من الشكوى	203	51,4	127	32,2	65	16,5	1,65	0,747
31	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	186	47,1	146	37,0	63	15,9	1,69	0,731
16	ألجا إلى النقد و السخرية	253	64,1	99	25,1	43	10,9	1,47	0,684
04	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	298	75,4	65	16,5	32	8,1	1,33	0,619

الجدول رقم 16 أ: استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية E2 حسب مستوى توظيفها

البنـــد / مستوى الاستخدام		منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%	المتوسط	الانحراف المعياري
05	أبوح بخوفي و قلقي لشخص مقرب لي	77	19,5	145	36,7	173	43,8	2,24	,758
35	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	96	24,3	140	35,4	159	40,3	2,16	,788
09	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	94	23,8	154	39,0	147	37,2	2,13	,770
23	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	78	19,7	179	45,3	138	34,9	2,15	,725
20	أخضع و أسلم بالأمر الواقع	116	29,4	163	41,3	116	29,4	2,00	,767
13	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	179	45,3	117	29,6	99	25,1	1,80	,815
01	ألوم نفسي لأني أتعامل بانفعال مع المشكلة	78	19,7	237	60,0	80	20,3	2,01	,633
33	أفرغ غضبي بموضوع لا علاقة له بالمشكلة	210	53,2	112	28,4	73	18,5	1,65	,773
27	أكثر من الشكوى	203	51,4	127	32,2	65	16,5	1,65	,747
16	ألجا إلى النقد و السخرية	253	64,1	99	25,1	43	10,9	1,47	,684

الجدول رقم 16 ب: استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعاليةE1 حسب مستوى توظيفها

البنـــد / مستوى الاستخدام		منخفض	%	متوسط	%	مرتفع	%	المتوسط	الانحراف المعياري
11	ألجأ إلى الدعم الأسري	107	27,1	147	37,2	141	35,7	2,09	,789
25	أمارس بعض الهوايات	120	30,4	140	35,4	135	34,2	2,04	,804
22	أستخدم وسائل الدعابة و الضحك	106	26,8	178	45,1	111	28,1	2,01	,742
14	أفرط في استهلاك القهوة و الشاي	202	51,1	115	29,1	78	19,7	1,69	,782
18	أمارس التمارين الرياضية	249	63,0	78	19,7	68	17,2	1,54	,771
31	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	186	47,1	146	37,0	63	15,9	1,69	,731
04	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	298	75,4	65	16,5	32	8,1	1,33	,619

ثانيا: عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات

1. العلاقة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد:

انطلقت الدراسة الميدانية للبحث من مجموعة من الفرضيات، كانت أولاها افتراض وجود علاقة دالة بين أنماط الشخصية وبين مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة. و باعتبار هذه الفرضية من النوع المباشر غير الموجه، فقد استخدمت الباحثة اختبار دلالة الطرفين لاختبارها، وقامت بحساب معاملات الارتباط المتبادلة بين درجات أفراد العينة على كل مقياس من مقاييس الشخصية، و بين درجاتهم على مقياس الإجهاد، ورصدت في شكل مصفوفة يوضحها الجدول رقم(17).

الجدول رقم17: مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات أنماط الشخصية و درجات الإجهاد

		degré type A	degré type B	degré type C	degré du stress
degré type A	Pearson Correlation	1	-1,000**	,200**	,182**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	395	395	395	395
degré type B	Pearson Correlation	-1,000**	1	-,200**	-,182**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	395	395	395	395
degré type C	Pearson Correlation	,200**	-,200**	1	,219**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395
degré du stress	Pearson Correlation	,182**	-,182**	,219**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

نلاحظ من خلال هذه المصفوفة أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01؛ حيث قدر معامل الارتباط بين درجات النمط أ و درجات الإجهاد بـ 0.182، ومعامل الارتباط بين درجات النمط ب و درجات الإجهاد بـ - 0.182، أما معامل الارتباط بين درجات النمط ج و درجات الإجهاد فقدر بـ 0.219 و هو أعلاها.

وعليه يمكننا القول بأن هناك:

- ✓ علاقة موجبة دالة بين نمطي الشخصية أ، ج وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ علاقة سالبة دالة بين النمط ب وبين مستوى الإجهاد.

و بذلك تكون الفرضية الرئيسة الأولى للبحث قد تحققت؛ و هي النتيجة التي تتوافق وما أفضت إليه دراسة سادان و زملاؤه Sadin & al 1996 من أن مكونات الشخصية كالنمط أ، ج تعد من المتغيرات المرتبطة بالإجهاد بكونها عوامل تهديد، تساهم في خلق استعداد لدى الفرد للإصابة ببعض الاضطرابات. و أن النمط ب يعتبر من المتغيرات المرتبطة بالإجهاد من حيث كونه عامل مقاومة للتأثيرات السلبية للإجهاد.

و قبله أبحاث **فريدمان Friedman** و **روزنمان Rosenman** (1959-1974) حول النمطين أ، ب؛ إلى جانب أعمال كل من **جرير** و **وموريس Greer & Morris** 1980 وبعدهم **تيموشوك** و **زملاؤها Temoshok&al** (1981-1985)، وكذا الدراسة الطولية التي أجراها **جروسارت-ماتساك وزملاؤه Grossarth–Maticek & all** 1988 على مدى عشر سنوات.

مما يدفعنا إلى افتراض أن العلاقة بين أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد ارتباط يتعدى الحدود الثقافية، فعلى الرغم من اختلاف متغيرات ثقافية كثيرة بين المجتمع الجزائري، والمجتمعات الأخرى إلا أن نتائج البحث الحالي تؤكد أن كلا من النمطين أ، و ج كنسقين يحملان من الخصائص ما يجعلهما أكثر عرضة لارتفاع مستوى الإجهاد، وبالتالي زيادة احتمال ظهور تأثيراته كنتيجة لذلك، فهل هناك من خصائص معينة داخل هذين النسقين، ترتبط أكثر من غيرها بارتفاع مستوى الإجهاد؟ وهو ما سيظهر من خلال الفقرات التالية.

1. 1. العلاقة بين أبعاد أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد:

فيما يخص أبعاد أنماط الشخصية وعلاقتها بمستوى الإجهاد، فإن المصفوفة المبينة في الجدول رقم (18) تظهر معاملات ارتباط موجبة و دالة عند مستوى دلالة 0.05 بين درجات أبعاد النمط أ و درجات الإجهاد، ما عدا بعد العدائية (التنافسية و الطموح)، حيث قدر معامل ارتباط درجات بعد الاستعجال بدرجات الإجهاد بـ 0.264، و بعد الاندماج المهني و السعي نحو الانجاز بـ 0.170، و بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات بـ 0.230، أما بعد العدائية فقد كان معامل ارتباطه سالبا (-0.012) لكنه غير دال.

الجدول رقم18: مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات أبعاد أنماط الشخصية و درجات الإجهاد

Correlations

		urgence	forts vers réalisation	ostilité(co npétitivité, mbition)	xtériorisatio es émotion	urgence Type B	fforts vers réalisation Type B	ostilité(cor étitivité,am ion) Typ B	xtériorisatio es émotion Type B	cognitions épressives	répression es émotion	egré du stress
urgence	Pearson Corre	1	,600*	,412*	,389*	-1,000*	-,600*	-,412*	-,389*	,095	,264*	,264*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,059	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
efforts vers la réa	Pearson Corre	,600*	1	,653*	,393*	-,600*	-1,000*	-,653*	-,393*	,091	,300*	,170*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,071	,000	,001
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
hostilité(compétiti bition)	Pearson Corre	,412*	,653*	1	,401*	-,412*	-,653*	-1,000*	-,401*	-,021	,200*	-,012
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,677	,000	,817
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
éxtériorisation de: émotions	Pearson Corre	,389*	,393*	,401*	1	-,389*	-,393*	-,401*	-1,000*	,195*	,052	,230*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,302	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
urgence Type B	Pearson Corre	-1,000*	-,600*	-,412*	-,389*	1	,600*	,412*	,389*	-,095	-,264*	-,264*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,059	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
efforts vers la réa Type B	Pearson Corre	-,600*	-1,000*	-,653*	-,393*	,600*	1	,653*	,393*	-,091	-,300*	-,170*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,071	,000	,001
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
hostilité(compétiti bition) Typ B	Pearson Corre	-,412*	-,653*	-1,000*	-,401*	,412*	,653*	1	,401*	,021	-,200*	,012
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,677	,000	,817
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
éxtériorisation de: émotions Type B	Pearson Corre	-,389*	-,393*	-,401*	-1,000*	,389*	,393*	,401*	1	-,195*	-,052	-,230*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,302	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
cognitions dépres	Pearson Corre	,095	,091	-,021	,195*	-,095	-,091	,021	-,195*	1	,339*	,249*
	Sig. (2-tailed)	,059	,071	,677	,000	,059	,071	,677	,000		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
répression des ér	Pearson Corre	,264*	,300*	,200*	,052	-,264*	-,300*	-,200*	-,052	,339*	1	,099*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,302	,000	,000	,000	,302	,000		,049
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
degré du stress	Pearson Corre	,264*	,170*	-,012	,230*	-,264*	-,170*	,012	-,230*	,249*	,099*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,817	,000	,000	,001	,817	,000	,000	,049	
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

أبعاد النمط ب هي أيضا لها معاملات ارتباط دالة سالبة بين درجاتها و درجات الإجهاد عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا بعد العدائية، حيث قدر معامل ارتباط بعد الاستعجال بـ -0.264، و بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز بـ -0.170، وبعد التعبير الخارجي عن الانفعالات بـ -0.230، أما بعد العدائية فقد كان معامل ارتباطه موجبا وغير دال قدر بـ 0.012.

أما بعدي النمط ج، فلكليهما معامل ارتباط موجب و دال بين درجاته و درجات الإجهاد عند مستوى دلالة 0.05، حيث قدر معامل ارتباط بعد الإدراكات الاكتئابية بـ 0.249 وبعد الكبح الانفعالي بـ 0.099.

و انطلاقا مما سبق يمكننا أن نستنتج ما يلي:

- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الاستعجال للنمط أ و بين مستوى الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الاندماج المهني و السعي نحو الانجاز للنمط أ وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط أ وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد العدائية (التنافسية، الطموح) للنمط أ وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد الاستعجال للنمط ب وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمط ب وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط ب وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد العدائية(التنافسية، الطموح) للنمط ب وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الإدراكات الاكتئابية للنمط ج وبين مستوى الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الكبح الانفعالي للنمط ج وبين مستوى الإجهاد.

و عليه فإن الفرضية الفرعية (1.1) القائلة بأن هناك علاقة دالة لدى أفراد العينة بين أبعاد أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد؛ قد تحققت في معظمها، ما عدا فيما يخص بعد العدائية. و هي بذلك تؤكد نتائج دراسات تناولت مجموعات مهنية متنوعة كدراسة **بورك وجرينجلاس greenglass** 1995 حول الأساتذة، ودراسة **براداان Pradhan** و **ميسرا Misra** 1996 حول الأزواج العاملين بالمجال الطبي، ودراسة **إيدموديا Idemudia** وزملائه 2000 حول الإطارات العاملة بالبنوك، وكذا دراسة **جونسون و ستون** 1986 حول العاملين الاجتماعيين. ويمكن أن يعزى هذا الارتباط الدال بين أبعاد: الاستعجال، والاندماج المهني

والسعي، والتعبير الخارجي عن الانفعالات لدى ذوي النمط أ وبين مستوى الإجهـاد إلـى أن كون هذه الخصائص تضع الفرد في موقف التعرض إلى ضغوط إضافية فـي ظـل البيئـة المهنية والاجتماعية الجزائرية التي تتسم عموما بعـدم التقـدير لقيمـة الوقـت، وللانجـاز إضافة إلى أن التعبير الخارجي عن الانفعالات يزيد من احتمال تكون الـصراعات. كمـا أن الارتباط الدال بين بعدي الإدراكات الاكتئابية والكبح الانفعالي لدى النمط ج وبـين مـستوى الإجهاد يمكن أن يعزى إلى أن هذا النوع من الخصائص لا يدفع الفرد للاندماج الاجتمـاعي أو المهني السليم، فالإدراكات الاكتئابية تجعل الفرد انسحابيا، غيـر قـادر علـى مواجهـة المواقف المجهدة مواجهة إيجابية، والكبح الانفعالي لا يعطي الفرصة للفرد بتفريـغ الـشحنة الطاقوية التي أفرزها التعرض للمجهد تفريغا خارجيا، مما يجعله أكثـر عرضـة لارتفـاع مستوى الشعور بالإجهاد.

في حين أن الارتباط غير الدال بين مكون العدائية ومستوى الإجهاد يتعـارض مـع مـا توصـلت إليـه دراسـات عـدة كأعمـال جانـستر وزمـلاؤه 1991 وكـذا **جرازيـاني وسويندسن** Grazziani&Swendsen 2004، **ويلياس** Williams 1998. وهو الأمر الـذي قـد يعود إلى خاصية ثقافية تتمثل في كون مظاهر العدائية التي حددها مقياس نمط الشخـصية أ هي أصلا من الخصائص المميزة لشخصية الفـرد الجزائـري، وبالتـالي تـشكل جـزءا أساسيا من كل فرد.

1. 2. العلاقة بين أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد حسب المتغيرات الديموغرافية:

للوقوف على اختلاف هذه العلاقة أو عدم اختلافها من حيث الدلالة، باختلاف فئـات متغيرات البحث الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدميـة، المهنـة)، تـم حساب معاملات الارتباط بين درجات كل نمط و بين درجات الإجهاد، و ذلـك لـدى كـل فئة من فئات المتغيرات. فكانت كما يلي:

أ. متغير الجنس:

يوضح الجدول رقم (19) أن فئتي الجنس تختلفان من حيث دلالة معامل الارتبـاط بـين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد؛ فهو دال عند مستوى دلالة 0.01 لدى الذكور فقط.

و عليه فإن:

✓ دلالة العلاقة بين الأنماط أ، ب، ج و مستوى الإجهاد تختلف باختلاف الجنس لصالح الذكور.

الجدول رقم19: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد حسب متغير الجنس

فئات الجنس	إنـــاث	ذكـــور
النمط أ	0.079	**0.198
النمط ب	-0.079	**-0.198
النمط ج	0.0171	**0.240

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

أي أن الفرضية الفرعية (2.1) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية قد تحققت على مستوى متغير الجنس لصالح الذكور. و هو ما يتفق مع ما أثبتته دراسات Carver,Diamond&Humphries,1985; Contrada&Krantz,1988; Houston,1986 من أن الذكور من النمط أ أكثر استجابية من الإناث من نفس النمط؛ سواء لدى الراشدين أو لدى الأطفال (Lawler,Alen,Cricher&Standard,1981; Lundberg, 1986; Mathews&Jennings,1984; Thoresen&Pattillo,1988) الأمر الذي لا يجعل من نمط الشخصية متغيرا وسيطا معدلا للإجهاد لدى الإناث. مما يظهر أهمية البحث في خصائص كل جنس على حدة خلال تفاعلها مع المواقف المجهدة، و هو الاتجاه الذي نادت به تايلور **Schelley Taylor** وفريقها بعد أن لاحظوا أن المشاركين في الدراسات حول الإجهاد قبل 1995 أغلبهم من الذكور وعممت النتائج على الإناث رغم ذلك؛ ويذهبون إلى أن التكوين الجيني والهرموني للمرأة يجعلانها تتفاعل مع المواقف المجهدة بشكل يختلف عن الرجل (**Bee&Bjorklund, 2004, pp345-346**).

ب. متغير العمر:

من خلال الجدول رقم (20)، نلاحظ أن معامل ارتباط نمط الشخصية بالإجهاد دال عند مستوى دلالة 0.01 لدى الفئة العمرية 41-50 فقط بالنسبة للنمطين أ، ب؛ في حين أنه

دال لدى أصغر فئتين عمريتين (20-30، 31-40) بالنسبة للنمط ج.

الجدول رقم20: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد حسب متغير العمر

فئات العمر	30-20	40-31	50-41	+50
النمط أ	0.167	0.122	**0.298	0.024-
النمط ب	0.167-	0.122-	**0.298-	0.024
النمط ج	**0.309	**0.237	0.168	0.263-

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

أي أن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و مستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات العمر لصالح الفئة 41-50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و مستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات العمر لصالح الفئتين 20-31 و 31-40.

و بذلك تكون الفرضية الفرعية (2.1) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، قد تحققت على مستوى متغير العمر؛ مما يجعل نمطي الشخصية أ، ب متغيرين معدلين للإجهاد لدى الفئة العمرية 41-50 فقط، و النمط ج متغيرا معدلا بالنسبة للفئات الأصغر من 41 سنة.

ج. متغير المستوى التعليمي:

وفقا لما يظهره الجدول رقم (21)، فإن معامل الارتباط بين نمط الشخصية والإجهاد دال عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة التعليم المتوسط و التعليم الثانوي بالنسبة للنمطين أ، ب؛ أما بالنسبة للنمط ج، فهو دال لدى كل الفئات ماعدا فئة التعليم الابتدائي.

الجدول رقم21: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد حسب متغير المستوى التعليمي

فئات المستوى التعليمي	ابتدائي	متوسط/أساسي	ثانوي	جامعي
النمط أ	0.523-	**0.220	**0.303	0.183
النمط ب	0.523	**0.220-	**0.303-	0.183-
النمط ج	0.240	**0.223	**0.227	*0.245

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

أي أن:

✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و مستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات المستوى التعليمي لصالح فئتي التعليم المتوسط/الأساسي، و الثانوي.

✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و مستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات المستوى التعليمي لصالح فئات التعليم المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي.

و عليه فإن الفرضية الفرعية (2.1) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير المستوى التعليمي. مما يجعل من نمطي الشخصية أ، ب متغيرا معدلا للإجهاد لدى مستوى التعليم المتوسط/ الأساسي والثانوي فقط؛ في حين شكل النمط ج متغيرا معدلا للإجهاد بازدياد مستوى التعليم.

د. متغير الأقدمية:

يعكس الجدول رقم (22) وجود دلالة لمعامل ارتباط نمط الشخصية بالإجهاد لدى فئتي الأقدمية 10–18 و 19–27 فقط بالنسبة للنمطين أ، ب؛ بينما تشمل هذه الدلالة إضافة إلى ذلك فئة الأقل أقدميه (0–9) وذلك لدى النمط ج.

الجدول رقم22: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد حسب متغير الأقدمية

فئات الأقدمية	9-0	18-10	27-19	36-28
النمط أ	0.075	**0.273	**0.329	0.020
النمط ب	-0.075	-**0.273	-**0.329	-0.020
النمط ج	*0.192	**0.380	**0.170	-0.267

** معاملات دالة عند مستوى 0.01
* معاملات دالة عند مستوى 0.05

بمعنى أن:

✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و مستوى الإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئتي 10–18 و 19–27.

✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و مستوى الإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئات 0–9، 10–18، 19–27.

و عليه فإن الفرضية الفرعية (2.1) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير الأقدمية.

ه. متغير المهنة:

يرتبط نمط الشخصية بالإجهاد ارتباطا دالا (انظر الجدول رقم 23) فقط لدى فئتي الحماية المدنية والاستعجالات بالنسبة للنمطين أ، ب؛ و لدى فئتي الحماية المدنية والبريد بالنسبة للنمط ج.

الجدول رقم23: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مستوى الإجهاد حسب متغير المهنة

فئات المهنة	الحماية المدنية	البريد	الاستعجالات	التوليد
النمط أ	**0.205	0.173	**0.367	0.077-
النمط ب	**0.205-	0.173-	**0.367-	0.077
النمط ج	*0.159	**0.378	0.156	0.145

** معاملات دالة عند مستوى 0.01   * معاملات دالة عند مستوى 0.05

أي أن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب ومستوى الإجهاد تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية المدنية والاستعجالات.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج ومستوى الإجهاد تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية المدنية والبريد.

مما يجعل الفرضية الفرعية (2.1) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير المهنة أيضا.

و انطلاقا مما سلف، يمكننا القول بأن الفرضية الفرعية (2.1) قد تحققت على مستوى كل المتغيرات الديموغرافية للبحث.

2. العلاقة بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد:

تبين مصفوفة معاملات الارتباط بالجدول رقم (24) أن معاملات ارتباط درجات أنماط الشخصية بدرجات أعراض الإجهاد كلها دالة عند مستوى دلالة 0.01، ما عدا الخاص بارتباط النمط ج بالأعراض الجسدية؛ حيث كان معامل ارتباط النمط أ بالأعراض الجسدية 0.137، و بالأعراض النفسية 0.187، و بالأعراض السلوكية 0.156. فيما بلغ معامل ارتباط النمط ب بالأعراض الجسدية −0.137، و بالأعراض النفسية−0.187 وبالأعراض السلوكية − 0.156؛ أما النمط ج فقد كان معامل ارتباطه بالأعراض النفسية 0.283، و بالأعراض السلوكية 0.221، و بالأعراض الجسدية 0.089 وهو المعامل الوحيد غير الدال.

الجدول رقم24: مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات أنماط الشخصية و درجات أعراض الإجهاد

		degré type A	degré type B	degré type C	dgr symp somatq	dgr symp psychq	dgr symp comport
degré type A	Pearson Correlation	1	-1,000**	,200**	,137**	,187**	,156**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,006	,000	,002
	N	395	395	395	395	395	395
degré type B	Pearson Correlation	-1,000**	1	-,200**	-,137**	-,187**	-,156**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,006	,000	,002
	N	395	395	395	395	395	395
degré type C	Pearson Correlation	,200**	-,200**	1	,089	,283**	,221**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,076	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395
dgr symp somatq	Pearson Correlation	,137**	-,137**	,089	1	,613**	,597**
	Sig. (2-tailed)	,006	,006	,076		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395
dgr symp psychq	Pearson Correlation	,187**	-,187**	,283**	,613**	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395
dgr symp comport	Pearson Correlation	,156**	-,156**	,221**	,597**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

و عليه يمكننا القول بأن:

- ✓ هناك علاقة موجبة دالة بين النمط أ و أعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ هناك علاقة سالبة دالة بين النمط ب و أعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ هناك علاقة موجبة دالة بين النمط ج و أعراض الإجهاد النفسية والسلوكية.
- ✓ ليس هناك علاقة دالة بين النمط ج و أعراض الإجهاد الجسدية.

و انطلاقا من ذلك، فإن الفرضية الرئيسة الثانية التي مفادها وجود علاقة دالة بين أنماط الشخصية وبين أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة، تكون قد تحققت على مستوى كل الأنماط و كل الأعراض، باستثناء فيما يخص النمط ج و الأعراض الجسدية.

أي أن هناك ميلا لاعتبار نمط الشخصية عاملا مؤثرا في نوعية الأعراض التي تظهر خلال المواقف المجهدة، وهو أمر ينسجم مع ما سلف الوصول إليه من نتائج تخص العلاقة بين الأنماط الثلاثة و مستوى الإجهاد؛ ويتفق مع ما توصلت إليه دراسة **تراميل وفريقه Tramill&al** 1984، التي أجريت على 123 طالب جامعي، باستخدام مسح جنكنز للنشاط (النسخة المعدلة) ومقياس قلق الموت(**DAS**) **لتمبلر**، والنسخة القصيرة من مقياس **تايلور** للقلق الصريح(**TIMAS**)، من ارتباط النمط أ بالدرجات المرتفعة للقلق (قلق الموت، القلق الصريح)، إضافة إلى دراسة **فيزيك–فيدوفيك Vizec-Vidovic** 1984على 170 عامل يدوي، والتي وجدت أن سمات النمط أ المتعلقة بالمخاطرة والانجاز والاستقلالية ارتبطت جوهريا بمؤشرات عدم الرضا عن العمل، وعدم الرضا عن الحياة، ومحن الحياة، والأعراض السيكوسوماتية، والاكتئاب، والقلق، والدرجة المنخفضة من تقدير الذات (**كريم، 2006، ص ص92-93**).

كما يوافق التباين الملاحظ بين النمطين أ، ب من حيث اتجاه الارتباط بأعراض الإجهاد نتائج الدراسات التي أورد **ميلر و زملاؤه Miller&al** 1991 التي أفضت نتائجها إلى أن ذوي النمط أ أكثر ميلا للإصابة بالأمراض القلبية الوعائية من ذوي النمط ب.

أما عدم وجود علاقة دالة بين النمط ج و أعراض الجسدية للإجهاد، فقد يرجع إلى أن النمط ج يحتاج مدة أطول لتطوير الأعراض الجسدية الإجهاد.

2. 1. العلاقة بين أبعاد أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد:

من خلال مصفوفة معاملات ارتباط الجدول رقم (25)، يمكننا ملاحظة أن معاملات ارتباط درجات أبعاد نمط الشخصية أ بأعراض الإجهاد كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا التي تخص ارتباط بعد العدائية بالأعراض المختلفة التي لم تكن دالة. فيما كانت معاملات ارتباط درجات أبعاد نمط ب بأعراض الإجهاد كلها سالبة دالة عند

مستوى دلالة 0.05، ما عدا الخاصة منها بارتباط بعد العدائية بالأنواع الثلاثة من الأعـــراض التي لم تكن دالة. أما أبعاد النمط ج، فقد كان معاملا ارتباط درجات بعد الإدراكات الاكتئابية بالأعراض النفسية و السلوكية موجبين دالين عند مستوى دلالة 0.05، في حين لم يكن معامل ارتباطه بالأعراض الجسدية دالا؛ بينما ارتبط بعد الكبح الانفعالي ارتباطا موجبـــا دالا فقـــط بالأعراض النفسية، حيث لم يصل معاملا ارتباطه الباقيان إلى مستوى الدلالة.

الجدول رقم25: مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات أبعاد أنماط الشخصية و درجات أعراض الإجهاد

		urgence	forts vers réalisation	ostilité(co pétitivité, mbition)	tériorisati es émotion	urgence Type B	forts vers réalisation Type B	stilité(cor titivité,an ion) Typ	tériorisati es émotion Type B	cognitions épressive	répression es émotion	gr symp somatq	gr symp psychq	gr symp comport
urgence	Pearson Corr	1	,600*	,412*	,389*	-1,000*	-,600*	-,412*	-,389*	,095	,264*	,232*	,251*	,206*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,059	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
efforts vers la ré	Pearson Corr	,600*	1	,653*	,393*	-,600*	-1,000*	-,653*	-,393*	,091	,300*	,156*	,178*	,104*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,071	,000	,002	,000	,040
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
hostilité(compéti bition)	Pearson Corr	,412*	,653*	1	,401*	-,412*	-,653*	-1,000*	-,401*	-,021	,200*	-,022	,015	-,025
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,677	,000	,657	,768	,622
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
extériorisation de émotions	Pearson Corr	,389*	,393*	,401*	1	-,389*	-,393*	-,401*	-1,000*	,195*	,052	,139*	,223*	,261*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,302	,006	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
urgence Type B	Pearson Corr	-1,000*	-,600*	-,412*	-,389*	1	,600*	,412*	,389*	-,095	-,264*	-,232*	-,251*	-,206*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,059	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
efforts vers la ré Type B	Pearson Corr	-,600*	-1,000*	-,653*	-,393*	,600*	1	,653*	,393*	-,091	-,300*	-,156*	-,178*	-,104*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,071	,000	,002	,000	,040
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
hostilité(compéti bition) Typ B	Pearson Corr	-,412*	-,653*	-1,000*	-,401*	,412*	,653*	1	,401*	,021	-,200*	,022	-,015	,025
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,677	,000	,657	,768	,622
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
extériorisation de émotions Type B	Pearson Corr	-,389*	-,393*	-,401*	-1,000*	,389*	,393*	,401*	1	-,195*	-,052	-,139*	-,223*	-,261*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,302	,006	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
cognitions dépre	Pearson Corr	,095	,091	-,021	,195*	-,095	-,091	,021	-,195*	1	,339*	,095	,307*	,277*
	Sig. (2-tailed)	,059	,071	,677	,000	,059	,071	,677	,000		,000	,059	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
répression des é	Pearson Corr	,264*	,300*	,200*	,052	-,264*	-,300*	-,200*	-,052	,339*	1	,048	,144*	,071
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,302	,000	,000	,000	,302	,000		,344	,004	,161
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
dgr symp somat	Pearson Corr	,232*	,156*	-,022	,139*	-,232*	-,156*	,022	-,139*	,095	,048	1	,613*	,597*
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,657	,006	,000	,002	,657	,006	,059	,344		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
dgr symp psych	Pearson Corr	,251*	,178*	,015	,223*	-,251*	-,178*	-,015	-,223*	,307*	,144*	,613*	1	,766*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,768	,000	,000	,000	,768	,000	,000	,004	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
dgr symp compo	Pearson Corr	,206*	,104*	-,025	,261*	-,206*	-,104*	,025	-,261*	,277*	,071	,597*	,766*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,040	,622	,000	,000	,040	,622	,000	,000	,161	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

و عليه يمكننا أن نخلص إلى ما يلي:

- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الاستعجال للنمط أ و أعراض الإجهاد الجسدية والنفسية و السلوكية.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمط أ وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط أ وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد العدائية للنمط أ وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد الاستعجال للنمط ب وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمط ب وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط ب وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد العدائية للنمط ب وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الإدراكات الاكتئابية للنمط ج و أعراض الإجهاد النفسية والسلوكية.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الإدراكات الاكتئابية للنمط ج و الأعراض الجسدية للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الكبح الانفعالي للنمط ج و الأعراض النفسية للإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الكبح الانفعالي للنمط ج و الأعراض الجسدية والسلوكية للإجهاد.

و تكون بذلك الفرضية الفرعية (1.2) التي ترى بوجود علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد لدى أفراد العينة، قد تحققت بخصوص كل الأبعاد ما عدا أبعاد: العدائية (لم تتحقق)، الكبح الانفعالي (تحققت بنسبة3/1)، الإدراكات الاكتئابية (تحققت بنسبة3/2).

و بذلك تتعارض نتائج بعد العدائية مع ما توصل إليه **جانستر** وزملاؤه **Ganster&al** 1991 وكذا **جرازياني** و **سويندسن Graziani&Swendsen** 2004، من أن بعد العدائية لدى النمط أ يرتبط ارتباطا وثيقا بالاستجابات الفيزيولوجية إزاء المواقف المجهدة. والدراسات التي أوردها **موريس فيريري M.Ferreri** 2002 وأكدت الدور المهدد لأسلوب النمط أ في التكيف مع المجهدات مركزة على مكون العدائية فيه.

و يمكن تفسيرها بما ذهب إليه علماء أمثال **كوكس Cox**، **جريفيتس Griffiths** **وريال-جونزالز Rial-Gonzalez** 2000، من أن النمط أ هو أسلوب سلوكي متعلم ومتأثر بقيم الثقافة الغربية التي تميز الأفراد القادرين على الإنتاج بسرعة وبفعالية، وهي القيم التي لا يتوفر المجتمع عليها.

و تتعارض أيضا نتائج بعد الكبح الانفعالي في معظمها مع نتائج دراسة **مارا جولييوس وفريقها Mara Julius&al** التنبؤية 1971-1983، و دراسة تيموشوك وفريقها 1985 ودراسة **كونترادا** و **زملاؤه Contrada&al** 1990. في حين تميل نتائج بعد الإدراكات الاكتئابية للاتفاق مع نتائج أعمال **تيموشوك** 1987، ودراسات **أنطوني Antoni** و**جودكين Goodkin** 1988، و **ويرشينغ Wirsching** وزملاؤه 1982.

2. 2. العلاقة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد حسب المتغيرات الديموغرافية:

أ. متغير الجنس:

انطلاقا من الجدول رقم(26)، يمكننا ملاحظة أن:

- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بأعراض الإجهاد النفسية، والسلوكية دالة عند مستوى دلالة 0.01 فقط لدى الذكور.

الجدول رقم26: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد حسب متغير الجنس

النمط	الأعراض الجسدية		الأعراض النفسية		الأعراض السلوكية	
	♀	♂	♀	♂	♀	♂
النمط أ	0.159	0.098	0.005-	0.243**	0.040	0.186**
النمط ب	0.159-	0.098-	0.005	0.243-**	0.040-	0.186-**
النمط ج	0.022-	0.132*	0.326**	0.262**	0.149	0.248**

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بالأعراض الجسدية غير دالة لدى الجنسين.
- معامل ارتباط النمط ج بالأعراض الجسدية، والسلوكية دالة عند مستوى دلالة 0.01، و0.05 على التوالي، لدى الذكور فقط.
- معامل ارتباط النمط ج بالأعراض النفسية دال عند مستوى دلالة 0.01 لدى الجنسين.

أي أن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و أعراض الإجهاد النفسية والسلوكية تختلف باختلاف الجنس لصالح الذكور.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الأعراض الجسدية لا تختلف باختلاف الجنس.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض الجسدية والسلوكية تختلف باختلاف الجنس لصالح الذكور.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض النفسية لا تختلف باختلاف الجنس.

مما يجعل الفرضية الفرعية (2.2) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق جزئيا على مستوى متغير الجنس.

ب . متغير العمر:

بالنظر للجدول رقم (27) يتبين أن:

- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بأعراض الإجهاد الجسدية، والنفسية دالة عند مستوى دلالة 0.01، لدى الفئة العمرية 41-50 فقط.

- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بأعراض الإجهاد السلوكية دالة عند مستوى دلالة 0.05، لدى فئتين من أربعة هما 20–30 و41–50.
- معامل ارتباط النمط ج بأعراض الإجهاد الجسدية دال عند مستوى دلالة 0.05، لدى الفئة العمرية 31–40 فقط.
- معامل ارتباط النمط ج بالأعراض النفسية، و السلوكية دال عند مستوى دلالة 0.01 و0.05 على التوالي، لدى كل الفئات ما عدا فئة الأكبر سنا (50+).

الجدول رقم27: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد حسب متغير العمر

النمط	الأعراض الجسدية				الأعراض النفسية				الأعراض السلوكية			
	30-20	40-31	50-41	+50	30-20	40-31	50-41	+50	30-20	40-31	50-41	+50
أ	0.11	0.06	**0.24	0.12-	0.14	0.15	**0.29	0.13	*0.19	0.11	*0.20	0.08
ب	0.11-	0.06-	- **0.24	0.12	0.14-	0.15-	- **0.29	0.13-	*0.19-	0.11-	*0.20-	0.08-
ج	0.14	*0.16	0.05-	0.31-	**0.40	**0.24	**0.28	0.16-	**0.28	**0.23	*0.21	0.17-

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

بمعنى أن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و أعراض الإجهاد الجسدية والنفسية تختلف باختلاف فئات العمر لصالح فئة 41–50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الأعراض السلوكية تختلف باختلاف فئات العمر لصالح فئتي 20–30 و 41–50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض الجسدية تختلف باختلاف فئات العمر لصالح فئة 31–40.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض النفسية والسلوكية تختلف باختلاف فئات العمر لصالح فئات 20–30، 31–40، 41–50.

و عليه فإن الفرضية الفرعية (2.2) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير العمر.

ج. متغير المستوى التعليمي:

من خلال الجدول رقم (28)، نلاحظ أن:

- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بأعراض الإجهاد الجسدية دالة، عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة التعليم الثانوي فقط.
- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بأعراض الإجهاد النفسية دالة، عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئتين من أربعة هما التعليم المتوسط/الأساسي، والثانوي.
- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بأعراض الإجهاد السلوكية دالة، عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئتين من أربعة هما التعليم الابتدائي، والثانوي.
- معامل ارتباط النمط ج بأعراض الإجهاد الجسدية غير دال لدى كل فئات مستوى التعليم.
- معامل ارتباط النمط ج بالأعراض النفسية، و السلوكية دال عند مستوى دلالة 0.01 و0.05 على التوالي، لدى كل الفئات ما عدا فئة التعليم الابتدائي.

الجدول رقم28: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد حسب متغير المستوى التعليمي

النمط	الأعراض الجسدية				الأعراض النفسية				الأعراض السلوكية			
	ابتدائي	متوسط /أساسي	ثانوي	جامعي	ابتدائي	متوسط /أساسي	ثانوي	جامعي	ابتدائي	متوسط /أساسي	ثانوي	جامعي
أ	0.28-	0.13	**0.21	0.16	0.40	**0.29	**0.27	0.12	- **0.70	0.13	**0.32	0.19
ب	0.28	0.13-	- **0.21	0.16-	0.40	- **0.29	- **0.27	0.12-	**0.70	0.13-	- **0.32	0.19-
ج	0.13	0.09	0.11	0.01	0.02	**0.27	**0.28	**0.38	0.29-	*0.23	**0.21	**0.27

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

أي أن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و أعراض الإجهاد الجسدية تختلف باختلاف فئات المستوى التعليمي لصالح التعليم الثانوي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الأعراض النفسية تختلف باختلاف فئات المستوى التعليمي لصالح التعليم المتوسط/الأساسي و الثانوي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الأعراض السلوكية تختلف باختلاف فئات المستوى التعليمي لصالح التعليم الابتدائي و الثانوي.

- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و أعراض الإجهاد الجسدية لا تختلف باختلاف فئات المستوى التعليمي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض النفسية والسلوكية تختلف باختلاف فئات المستوى التعليمي لصالح فئات التعليم المتوسط/ الأساسي، الثانوي، والجامعي.

و عليه فإن الفرضية الفرعية (2.2) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير مستوى التعليم، باستثناء ما يخص العلاقة بين النمط ج و أعراض الإجهاد الجسدية.

د. متغير الأقدمية:

يظهر الجدول رقم (29) أن:

- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بأعراض الإجهاد الجسدية، والنفسية دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئتين من أربعة هما فئتي الأقدمية 10-18 و 19-27.
- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بالأعراض السلوكية دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة 19-27 فقط.
- معامل ارتباط النمط ج بأعراض الإجهاد الجسدية دال عند مستوى دلالة 0.05 و 0.01 على التوالي لدى فئتين من أربعة هما 10-18 و 28-36.
- معامل ارتباط النمط ج بالأعراض النفسية دال عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 على التوالي لدى كل الفئات ما عدا فئة الأكثر أقدمية (28-36).

الجدول رقم29: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد حسب متغير الأقدمية

النمط	الأعراض الجسدية				الأعراض النفسية				الأعراض السلوكية			
	9-0	18-10	27-19	36-28	9-0	18-10	27-19	36-28	9-0	18-10	27-19	36-28
أ	0.02-	**0.29	**0.26	0.17-	0.10	*0.22	**0.32	0.11	0.14	0.19	**0.26	0.01-
ب	0.02	- **0.29	**0.26-	0.17-	0.10-	*0.22-	- **0.32	0.11-	0.14-	0.19-	- **0.26	0.01
ج	0.07	*0.22	0.03	**0.44	**0.26	**0.40	*023	0.11	*0.18	**0.41	0.19	0.23-

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

- معامل ارتباط النمط ج بالأعراض السلوكية دال عند مستوى دلالة 0.05 و 0.01 على التوالي لدى فئتين من أربعة هما 0-9 و 10-18.

و عليه يمكننا القول بأن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و أعراض الإجهاد الجسدية و النفسية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئتي 10-18 و 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الأعراض السلوكية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئة 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض الجسدية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئتي 10-18 و 28-36.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض النفسية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئات 0-9، 10-18، و 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض النفسية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئات 0-9، 10-18.

مما يجعل الفرضية الفرعية (2.2) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير الأقدمية.

ه. متغير المهنة:

يمكننا من خلال الجدول رقم (30) ملاحظة ما يلي:

- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بأعراض الإجهاد الجسدية دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة الاستعجالات فقط.
- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بالأعراض النفسية دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى كل فئات المهنة، ماعدا التوليد.
- معاملات ارتباط النمطين أ، ب بالأعراض السلوكية دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئتين من أربعة هما الحماية المدنية والاستعجالات.

الجدول رقم30: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و أعراض الإجهاد حسب متغير المهنة

النمط	الأعراض الجسدية				الأعراض النفسية				الأعراض السلوكية			
	الحماية المدنية	البريد	الاستعجالات	التوليد	الحماية المدنية	البريد	الاستعجالات	التوليد	الحماية المدنية	البريد	الاستعجالات	التوليد
أ	0.07	0.09	**0.35	0.05	**0.25	*0.24	**0.29	0.12-	**0.23	0.10	*0.26	0.14-
ب	0.07-	0.09-	- **0.35	0.05-	- **0.25	*0.24-	- **0.29	0.12	- **0.23	0.10-	*0.26-	0.14
ج	0.10	0.13	0.08	0.10-	*0.18	**0.49	0.14	**0.31	0.13	**0.38	0.16	0.18

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

- معامل ارتباط النمط ج بأعراض الإجهاد الجسدية غير دال لدى كل الفئات.
- معامل ارتباط النمط ج بالأعراض النفسية دال عند مستوى دلالة 0.05 و 0.01 على التوالي لدى كل الفئات، ماعدا الاستعجالات.
- معامل ارتباط النمط ج بالأعراض السلوكية دال عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة البريد فقط.

مما يعنى أن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و أعراض الإجهاد الجسدية تختلف باختلاف المهنة لصالح الاستعجالات.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الأعراض النفسية تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية المدنية، البريد، والاستعجالات.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الأعراض السلوكية تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية المدنية و الاستعجالات.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و أعراض الإجهاد الجسدية لا تختلف باختلاف المهنة.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض النفسية تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية المدنية، البريد، و التوليد.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الأعراض السلوكية تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية البريد.

و عليه فإن الفرضية الفرعية (2.2) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير المهنة، ما عدا فيما يخص العلاقة بين النمط ج و أعراض الإجهاد الجسدية.

بما أن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد ليست نفسها لدى كل فئات المتغيرات الديموغرافية للبحث؛ فإن الفرضية الفرعية (2.2) تتحقق في معظمها باستثناء فيما يخص علاقة النمط أ بالأعراض الجسدية حسب متغير الجنس، وعلاقة النمط ج بالأعراض الجسدية حسب متغيري المستوى التعليمي والمهنة غير الدالة لدى كل الفئات.

3. العلاقة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد:

و فيما يخص ارتباط أنماط الشخصية بمصادر الإجهاد، نلاحظ من خلال مصفوفة الجدول رقم (31)، أن معاملات ارتباط درجات النمط أ بدرجات مصادر الإجهاد كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، باستثناء الخاص بمصدر مستوى التأهيل المهني الذي لم يكن دالا.

و فيما يخص معاملات ارتباط درجات النمط ب بمختلف المصادر، نلاحظ أنها جميعا سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ما عدا الخاص بارتباطه بمصدر مستوى التأهيل المهني الذي لم يكن دالا.

أما النمط ج، فكل معاملات ارتباط درجاته بدرجات مصادر الإجهاد موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ما عدا الخاص بمصدر الحوافز والنمو المهني الذي لم يكن دالا.

الجدول رقم31: مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات أنماط الشخصية و درجات مصادر الإجهاد

		égré type	égré type	égré type	relation supérieurs	relation collègues	relation publique	harge du t	vancement rofessionne e	spécificité du travail	niv ualificatio rofessionne e	matériel et conditions physiques
degré type A	Pearson Corr	1	-1,000*	,200*	,258*	,131*	,175*	,245*	,199*	,192*	,045	,175*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,009	,000	,000	,000	,000	,369	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
degré type B	Pearson Corr	-1,000*	1	-,200*	-,258*	-,131*	-,175*	-,245*	-,199*	-,192*	-,045	-,175*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,009	,000	,000	,000	,000	,369	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
degré type C	Pearson Corr	,200*	-,200*	1	,175*	,203*	,109*	,173*	,083	,174*	,159*	,113*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,031	,001	,100	,001	,002	,025
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
relation supérie	Pearson Corr	,258*	-,258*	,175*	1	,491*	,500*	,435*	,520*	,408*	,479*	,500*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
relation collègu	Pearson Corr	,131*	-,131*	,203*	,491*	1	,402*	,349*	,338*	,253*	,508*	,447*
	Sig. (2-tailed)	,009	,009	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
relation publiqu	Pearson Corr	,175*	-,175*	,109*	,500*	,402*	1	,478*	,333*	,479*	,352*	,249*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,031	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
charge du trv	Pearson Corr	,245*	-,245*	,173*	,435*	,349*	,478*	1	,228*	,318*	,320*	,249*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
avancement professionelle	Pearson Corr	,199*	-,199*	,083	,520*	,338*	,333*	,228*	1	,281*	,350*	,431*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,100	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
spécificité du tr	Pearson Corr	,192*	-,192*	,174*	,408*	,253*	,479*	,318*	,281*	1	,292*	,250*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
niv qualificatior professionelle	Pearson Corr	,045	-,045	,159*	,479*	,508*	,352*	,320*	,350*	,292*	1	,508*
	Sig. (2-tailed)	,369	,369	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
matériel et con physiques	Pearson Corr	,175*	-,175*	,113*	,500*	,447*	,249*	,249*	,431*	,250*	,508*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,025	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

و انطلاقا من معاملات الارتباط الدالة لكل نمط، يوضح الجدول رقم (32) المصادر التي ترتبط بكل نمط مثيرة لديه الشعور بالإجهاد.

الجدول رقم 32: مصادر الإجهاد حسب قوة ارتباطها بأنماط الشخصية

النمط أ	النمط ب	النمط ج
01 العلاقة بالرؤساء	01 العلاقة بالزملاء	01 العلاقة بالزملاء
02 عبء العمل	02 وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية	02 العلاقة بالرؤساء
03 الحوافز و النمو المهني	03 العلاقة بالناس	03 طبيعة العمل
04 طبيعة العمل	04 طبيعة العمل	04 عبء العمل
05 العلاقة بالناس	05 الحوافز و النمو المهني	05 مستوى التأهيل المهني
06 وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية	06 عبء العمل	06 وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية
07 العلاقة بالزملاء	07 العلاقة بالرؤساء	07 العلاقة بالناس
08 /	08 /	08 /

و عليه يمكننا القول بأن:

- ✓ هناك علاقة موجبة دالة بين نمط الشخـصية أ و مـصادر الإجهـاد التاليـة: العلاقـة بالرؤساء، عبء العمل، الحوافز والنمـو المهنـي، طبيعـة العمـل، العلاقـة بالنـاس وسائل العمل وظروفه الفيزيقية، العلاقة بالزملاء.
- ✓ لا توجد علاقة دالة بين نمط الشخصية أ و مصدر مستوى التأهيل المهني.
- ✓ هناك علاقة سالبة دالة بين نمط الشخـصية ب و مـصادر الإجهـاد التاليـة: العلاقـة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عـبء العمـل، الحـوافز والنمـو المهنـي طبيعة العمل، وسائل العمل وظروفه الفيزيقية.
- ✓ لا توجد علاقة دالة بين نمط الشخصية ب و مصدر مستوى التأهيل المهني.
- ✓ هناك علاقة موجبة دالة بين نمط الشخـصية ج و مـصادر الإجهـاد التاليـة: العلاقـة بالزملاء، العلاقة بالرؤساء، طبيعة العمل، عبء العمل، مستوى التأهيل المهني، وسـائل العمل و ظروفه الفيزيقية، العلاقة بالناس.
- ✓ لا توجد علاقة دالة بين نمط الشخصية ج و مصدر الحوافز والنمو المهني.

و انطلاقا مما سبق تكون الفرضية الرئيسة الثالثة التي مفادها وجود علاقـة دالـة بـين أنماط الشخصية وبين مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة، قد تحققت في معظمها ممـا يتفـق مع نتائج دراسة جونز 1975 التي توصلت إلى ارتباط عال بين عبء العمل والقلـق لـدى ذوي النمط أ **(كريم، 2006، ص82)**، ويعتبر ترأس العلاقة بالرؤساء قائمة مـصادر الإجهـاد لدى النمط أ أمرا منطقيا بالنظر إلى ما يتسم به أفـراد هـذا الـنمط مـن ميـل للطمـوح والمنافسة، حيث بإمكان الرؤساء أن يشكلوا عائقـا(واقعيـا أو متوهمـا) أمـامهم لتحقيـق أهدافهم التي قد تشكل القيادة أحدها. كما أن حلول العلاقة بـالزملاء والرؤسـاء بـالمراكز الأولى كمصادر للإجهاد لدى النمط ج يناسب ميل هذا الأخير نحو الانـسحاب الاجتمـاعي مما يؤثر على العلاقات التي لا يمكنه تجنبها، ويفسر ذلك أيضا تواجد العلاقة بالنـاس فـي آخر قائمة المصادر.

أما فيما يتعلق بعدم دلالة علاقة النمطين أ، ب بمستوى التأهيل المهني، فقد يفسر بميل ذوي النمط أ الكبير نحو الانجاز، مما يجعلهم يجتهدون أكثر من غيرهم لرفع مستوى تأهيلهم المهني دون انتظار تكفل القائمين على المنظمة بذلك. أما عدم دلالة علاقة النمط ج بالحوافز والنمو المهني كمصدر للشعور بالإجهاد، فهو يتفق مع ما يميز هذا النمط من خصائص كالتقدير المنخفض لذاته (يرى نفسه تافها، قاصر الهمة، معدوم الكفاءة، فوضوي)، غير مؤكد لذاته مضح بها، ميال للتساهل وتجنب الصراع، صبور، قادر على الانتظار وتقبل ضغط الوقت.

3. 1. العلاقة بين أبعاد أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد:

للبحث أعمق في العلاقة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد، تم حساب معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد الأنماط بمصادر الإجهاد المختلفة؛ وعليه نلاحظ من خلال مصفوفة الجدول رقم (33) ما يلي:

فيما يخص النمط أ:

- معاملات ارتباط بعد الاستعجال بمصادر الإجهاد كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ما عدا الخاص بالحوافز والنمو المهني الذي لم يكن دالا.
- معاملات ارتباط بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز بمصادر الإجهاد كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ما عدا الخاص بمستوى التأهيل المهني و هو غير دال.
- معاملات ارتباط بعد العدائية بمصادر الإجهاد أربع منها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، وأربع لم تكن دالة، وهي الخاصة بالعلاقة بالزملاء، والعلاقة بالناس، وطبيعة العمل، ومستوى التأهيل المهني.
- معاملات ارتباط بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات بمصادر الإجهاد كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا الخاص بمستوى التأهيل المهني الذي لم يكن دالا.

الجدول رقم33: مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات أبعاد أنماط الشخصية و درجات مصادر الإجهاد

		rgenc	orts vers ealisatio	ostilité(étitivité nbition	ériorisat s émotic	rgenc ype E	orts vers éalisatio Type B	stilité(c itivité,a n) Typ	ériorisat s émotic Type B	ognition pressiv	épressio s émotic	relation périeu	elation llègue	elation ublique	rge du	anceme fessior e	écificit u trava	niv alificati fessior e	atériel nditior ysique
urgence	Pearson C	1	,600*	,412*	,389*	1,000*	-,600*	-,412*	-,389*	,095	,264*	,245*	,129*	,161*	,341*	,087	,172*	,100*	,117*
	Sig. (2-tail		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,059	,000	,000	,011	,001	,000	,083	,001	,047	,020
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
efforts vers l	Pearson C	,600*	1	,653*	,393*	-,600*	-1,000*	-,653*	-,393*	,091	,300*	,222*	,104*	,165*	,203*	,151*	,203*	,022	,159*
	Sig. (2-tail	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,071	,000	,000	,039	,001	,000	,003	,000	,669	,002
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
hostilité(com bition)	Pearson C	,412*	,653*	1	,401*	-,412*	-,653*	-1,000*	-,401*	-,021	,200*	,152*	,078	,091	,105*	,173*	,096	-,028	,147*
	Sig. (2-tail	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,677	,000	,002	,122	,071	,036	,001	,058	,580	,003
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
extériorisatic émotions	Pearson C	,389*	,393*	,401*	1	-,389*	-,393*	-,401*	-1,000*	,195*	,052	,224*	,130*	,163*	,157*	,212*	,166*	,080	,152*
	Sig. (2-tail	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,302	,000	,010	,001	,002	,000	,001	,115	,002
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
urgence Typ	Pearson C	,000*	-,600*	-,412*	-,389*	1	,600*	,412*	,389*	-,095	-,264*	-,245*	-,129*	-,161*	-,341*	-,087	-,172*	-,100*	-,117*
	Sig. (2-tail	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,059	,000	,000	,011	,001	,000	,083	,001	,047	,020
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
efforts vers l Type B	Pearson C	-,600*	-1,000*	-,653*	-,393*	,600*	1	,653*	,393*	-,091	-,300*	-,222*	-,104*	-,165*	-,203*	-,151*	-,203*	-,022	-,159*
	Sig. (2-tail	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,071	,000	,000	,039	,001	,000	,003	,000	,669	,002
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
hostilité(com bition) Typ E	Pearson C	-,412*	-,653*	-1,000*	-,401*	,412*	,653*	1	,401*	,021	-,200*	-,152*	-,078	-,091	-,105*	-,173*	-,096	,028	-,147*
	Sig. (2-tail	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,677	,000	,002	,122	,071	,036	,001	,058	,580	,003
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
extériorisatic émotions Ty	Pearson C	-,389*	-,393*	-,401*	-1,000*	,389*	,393*	,401*	1	-,195*	-,052	-,224*	-,130*	-,163*	-,157*	-,212*	-,166*	-,080	-,152*
	Sig. (2-tail	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,302	,000	,010	,001	,002	,000	,001	,115	,002
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
cognitions de	Pearson C	,095	,091	-,021	,195*	-,095	-,091	,021	-,195*	1	,339*	,175*	,210*	,114*	,127*	,106*	,145*	,159*	,138*
	Sig. (2-tail	,059	,071	,677	,000	,059	,071	,677	,000		,000	,000	,000	,024	,012	,036	,004	,001	,006
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
répression d	Pearson C	,264*	,300*	,200*	,052	-,264*	-,300*	-,200*	-,052	,339*	1	,107*	,116*	,060	,160*	,024	,139*	,097	,039
	Sig. (2-tail	,000	,000	,000	,302	,000	,000	,000	,302	,000		,033	,021	,231	,001	,635	,006	,055	,436
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
relation supé	Pearson C	,245*	,222*	,152*	,224*	-,245*	-,222*	-,152*	-,224*	,175*	,107*	1	,491*	,500*	,435*	,520*	,408*	,479*	,500*
	Sig. (2-tail	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,033		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
relation collè	Pearson C	,129*	,104*	,078	,130*	-,129*	-,104*	-,078	-,130*	,210*	,116*	,491*	1	,402*	,349*	,338*	,253*	,508*	,447*
	Sig. (2-tail	,011	,039	,122	,010	,011	,039	,122	,010	,000	,021	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
relation publi	Pearson C	,161*	,165*	,091	,163*	-,161*	-,165*	-,091	-,163*	,114*	,060	,500*	,402*	1	,478*	,333*	,479*	,352*	,249*
	Sig. (2-tail	,001	,001	,071	,001	,001	,001	,071	,001	,024	,231	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
charge du tr	Pearson C	,341*	,203*	,105*	,157*	-,341*	-,203*	-,105*	-,157*	,127*	,160*	,435*	,349*	,478*	1	,228*	,318*	,320*	,249*
	Sig. (2-tail	,000	,000	,036	,002	,000	,000	,036	,002	,012	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
avancement professionell	Pearson C	,087	,151*	,173*	,212*	-,087	-,151*	-,173*	-,212*	,106*	,024	,520*	,338*	,333*	,228*	1	,281*	,350*	,431*
	Sig. (2-tail	,083	,003	,001	,000	,083	,003	,001	,000	,036	,635	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
spécificité du	Pearson C	,172*	,203*	,096	,166*	-,172*	-,203*	-,096	-,166*	,145*	,139*	,408*	,253*	,479*	,318*	,281*	1	,292*	,250*
	Sig. (2-tail	,001	,000	,058	,001	,001	,000	,058	,001	,004	,006	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
niv qualificat professionell	Pearson C	,100*	,022	-,028	,080	-,100*	-,022	,028	-,080	,159*	,097	,479*	,508*	,352*	,320*	,350*	,292*	1	,508*
	Sig. (2-tail	,047	,669	,580	,115	,047	,669	,580	,115	,001	,055	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
matériel et c physiques	Pearson C	,117*	,159*	,147*	,152*	-,117*	-,159*	-,147*	-,152*	,138*	,039	,500*	,447*	,249*	,249*	,431*	,250*	,508*	1
	Sig. (2-tail	,020	,002	,003	,002	,020	,002	,003	,002	,006	,436	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

فيما يخص النمط ب:

- معاملات ارتباط بعد الاستعجال بمصادر الإجهاد كلها سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ما عدا الخاص بالحوافز والنمو المهني الذي لم يكن دالا.
- معاملات ارتباط بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز بمصادر الإجهاد كلها سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ما عدا الخاص بمستوى التأهيل المهني و هو غير دال.
- معاملات ارتباط بعد الاندماج العدائية بمصادر الإجهاد أربع منها سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، و أربع لم تكن دالة، وهي الخاصة بالعلاقة بالزملاء، والعلاقة بالناس، وطبيعة العمل، ومستوى التأهيل المهني.
- معاملات ارتباط بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات بمصادر الإجهاد كلها سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا الخاص بمستوى التأهيل المهني الذي لم يكن دالا.

فيما يخص النمط ج:

- معاملات ارتباط بعد الإدراكات الاكتئابية بمصادر الإجهاد كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05.
- معاملات ارتباط بعد الكبح الانفعالي بمصادر الإجهاد أربع منها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، وأربع تخص العلاقة بالناس، والحوافز والنمو المهني، ومستوى التأهيل المهني، و وسائل العمل وظروفه الفيزيقية غير دالة.

و عليه يمكننا استنتاج:

✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الاستعجال للنمط أ و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، طبيعة العمل، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.

✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الاستعجال للنمط أ و الحوافز والنمو المهني كمصدر للإجهاد.

✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمط أ والعلاقة

بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني طبيعة العمل، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.

- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمط أ و مستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد العدائية للنمط أ و العلاقة بالرؤساء، عبء العمل الحوافز والنمو المهني، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد العدائية للنمط أ و العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس طبيعة العمل، مستوى التأهيل المهني كمصادر للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط أ و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني طبيعة العمل، وسائل العمل و ظروفه كمصادر للإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط أ و مستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد الاستعجال للنمط ب و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، طبيعة العمل، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الاستعجال للنمط ب و الحوافز والنمو المهني كمصدر للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمط ب والعلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمط ب ومستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد العدائية للنمط ب و العلاقة بالرؤساء، عبء العمل الحوافز والنمو المهني، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.

- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد العدائية للنمط ب و العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس طبيعة العمل، ومستوى التأهيل المهني كمصادر للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط ب و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني طبيعة العمل، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط ب و مستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الإدراكات الاكتئابية للنمط ج و العلاقة بالرؤساء العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الكبح الانفعالي للنمط ج و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، عبء العمل، طبيعة العمل كمصادر للإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الكبح الانفعالي للنمط ج و العلاقة بالناس، الحوافز والنمو المهني، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل و ظروفه كمصادر للإجهاد.

مما يعني تحققا جزئيا للفرضية الفرعية (1.3) التي ترى أن هناك علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية وبين مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة؛ إذ لم تتحقق على مستوى:

- الاستعجال للنمطين أ، ب و الحوافز والنمو المهني كمصدر للإجهاد.
- الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمطين أ، ب ومستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد.
- العدائية للنمطين أ، ب و العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، طبيعة العمل، مستوى التأهيل المهني كمصادر للإجهاد.
- التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمطين أ، ب و مستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد.
- علاقة الكبح الانفعالي للنمط ج و العلاقة بالناس، الحوافز والنمو المهني، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.

3. 2. العلاقة بين أبعاد أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد حسب المتغيرات الديموغرافية:

أ. متغير الجنس:

يظهر الجدول رقم (34) أن معاملات ارتباط نمطي الشخصية أ، ب بمصادر الإجهاد تختلف من حيث دلالتها بين الذكور و الإناث، حيث أن كل معاملات الذكور دالة عند مستوى دلالة 0.01، بينما معاملات الإناث غير دالة؛ باستثناء حالتين فقط، إحداهما تتعلق بمصدر مستوى التأهيل المهني الذي يتساوى فيه معاملا ارتباط الجنسين من حيث عدم الدلالة، وتخص الحالة الثانية مصدر عبء العمل الذي نلاحظ فيه دلالة معاملي ارتباط الجنسين عند مستوى دلالة 0.01 لدى الذكور، و 0.05 لدى الإناث.

الجدول رقم34: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد حسب متغير الجنس

المصـــادر	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
العلاقة بالرؤساء	♀	0.06	0.06-	0.17
	♂	**0.33	**0.33-	**0.16
العلاقة بالزملاء	♀	0.09-	0.09	**0.29
	♂	**0.21	**0.21-	*0.15
العلاقة بالناس	♀	0.03-	0.03	0.05
	♂	**0.22	**0.22-	*0.12
عبء العمل	♀	*0.21	*0.21-	0.11
	♂	**0.22	**0.22-	**0.20
الحوافز و النمو المهني	♀	0.14	0.14-	0.07
	♂	**0.22	**0.22-	0.09
طبيعة العمل	♀	0.10	0.10-	0.12
	♂	**0.21	**0.21-	**0.19
مستوى التأهيل المهني	♀	0.09-	0.09	*0.22
	♂	0.07	0.07-	*0.12
وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية	♀	0.08	0.08-	0.10
	♂	**0.20	**0.20-	0.11

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

أما فيما يخص معاملات ارتباط النمط ج بمصادر الإجهاد، فلا يوجد نموذج محدد تتبعه دلالة المعاملات؛ حيث هناك أربعة مصادر تختلف فيها دلالة معامل الارتباط بين الجنسين لصالح الذكور، وهي العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالناس، عبء العمل، طبيعة العمل. ومصدران (العلاقة بالزملاء، مستوى التأهيل المهني) معامل الارتباط فيهما دال لدى الجنسين، ومصدران آخران (الحوافز والنمو المهني، وسائل العمل وظروفه الفيزيقية) تساوى فيهما الذكور والإناث من حيث عدم دلالة معامل الارتباط.

و عليه فإن يمكننا القول بأن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و مصادر الإجهاد تختلف باختلاف الجنس لصالح الذكور، ما عدا عبء العمل الذي كانت فيه العلاقة دالة لدى الجنسين.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و مصادر الإجهاد لا تميل للاختلاف باختلاف الجنس، حيث اختلفت دلالتها لصالح الذكور لدى أربعة مصادر من ثمانية، في حين تساوى الجنسان من حيث دلالة أو عدم دلالة العلاقة لدى الأربعة الباقية.

مما يجعل الفرضية الفرعية (2.3) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير الجنس، ما عدا فيما خص العلاقة بين النمطين أ، ب وعبء العمل، والعلاقة بين النمط ج ومستوى التأهيل المهني، وسائل العمل وظروفه الفيزيقية، الحوافز والنمو المهني، والعلاقة بالزملاء.

ب. متغير العمر:

يمكننا تفحص الجدول رقم (35) من تسجيل الملاحظات التالية:

- **معاملات ارتباط النمطين أ، ب:**

بمصدر العلاقة بالرؤساء دالة لدى كل فئات العمر عند مستويي الدلالة، و بمصدري العلاقة بالزملاء، و مستوى التأهيل المهني غير دالة لدى كل فئات العمر. أما بمصدر العلاقة بالناس فهي دالة لدى فئة 41–50 فقط، والأمر مماثل مع مصدر وسائل العمل وظروفه الفيزيقية. في حين كانت دالة لدى فئتي 20–30 و 31–40 فيما يخص مصدري الحوافز والنمو المهني، وطبيعة العمل، ولدى فئتي 31–40 و 41–50 فيما يخص عبء العمل كلها عند مستوى دلالة 0.01.

الجدول رقم35: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد حسب متغير العمر

المصـــادر	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
العلاقة بالرؤساء	**30-20**	**0.26	**0.26-	**0.27
	40-31	**0.25	**0.25-	**0.25
	50-41	**0.29	**0.29-	0.06
	+50	*0.56	*0.56-	0.34-
العلاقة بالزملاء	**30-20**	0.07	0.07-	**0.33
	40-31	0.16	0.16-	**0.23
	50-41	0.11	0.11-	0.06
	+50	0.34	0.34-	0.007-
العلاقة بالناس	**30-20**	0.10	0.10-	0.09
	40-31	0.14	0.14-	*0.18
	50-41	**0.26	**0.26-	0.10
	+50	0.39	0.39-	0.31-
عبء العمل	**30-20**	0.17	0.17-	**0.26
	40-31	**0.28	**0.28-	**0.24
	50-41	**0.27	**0.27-	0.07
	+50	0.01-	0.01	0.15-
الحوافز و النمو المهني	**30-20**	**0.30	**0.30-	*0.20
	40-31	**0.22	**0.22-	0.11
	50-41	0.08	0.08-	0.02-
	+50	0.29	0.29-	0.16-
طبيعة العمل	**30-20**	**0.24	**0.24-	**0.24
	40-31	**0.24	**0.24-	*0.17
	50-41	0.11	0.11-	0.09
	+50	0.17	0.17-	0.26
مستوى التأهيل المهني	**30-20**	0.01	0.01-	**0.38
	40-31	0.12	0.12-	*0.16
	50-41	0.01-	0.01	0.01
	+50	0.13	0.13-	*0.50-
وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية	**30-20**	0.13	0.13-	*0.22
	40-31	**0.24	**0.24-	0.13
	50-41	0.10	0.10-	0.000
	+50	0.19	0.19-	0.08-

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

- معاملات ارتباط النمط ج:

بمصادر العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، عبء العمل، وطبيعة العمل دالة لدى فئتي 20-30 و 31-40 عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05. وبمصدري الحوافز والنمو المهني ووسائل العمل وظروفه الفيزيقية دالة لدى فئة 20-30 فقط عند مستوى دلالة 0.05. وبمصدر العلاقة بالناس لدى فئة 31-40 فقط عند مستوى دلالة 0.05.

أما بمصدر مستوى التأهيل المهني فدالة لدى ثلاث فئات هي 20-30، 31-40 و 50+ عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05.

و عليه يمكن استنتاج أن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الحوافز والنمو المهني، وطبيعة العمل كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات العمر، لصالح فئتي 20-30 و 31-40.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و عبء العمل كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات العمر، لصالح فئتي 31-40 و 41-50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالناس كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات العمر، لصالح فئة 41-50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و وسائل العمل وظروفه الفيزيقية كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات العمر، لصالح فئة 31-40.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، مستوى التأهيل المهني كمصادر للإجهاد لا تختلف باختلاف سنوات العمر.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، عبء العمل، وطبيعة العمل كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات العمر، لصالح فئتي 20-30 و 31-40.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الحوافز والنمو المهني، و وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئة 20-30.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و العلاقة بالناس كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئة 31-40.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و مستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئات 20-30، 31-40 و50+.

مما يجعل الفرضية الفرعية (2.3) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير العمر، إلا فيما يتعلق بعلاقة النمطين أ، ب بالعلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء ومستوى التأهيل المهني.

ج. متغير المستوى التعليمي:

يظهر من خلال الجدول رقم (36)، أن معاملات ارتباط النمطين أ، ب بمصدري العلاقة بالرؤساء وعبء العمل دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، لدى فئات التعليم المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي. وبمصدري العلاقة بالناس وطبيعة العمل دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئتي التعليم المتوسط/الأساسي، والثانوي. وبمصدري العلاقة بالزملاء ووسائل العمل وظروفه دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة التعليم المتوسط فقط. وبمصدر مستوى التأهيل المهني غير دالة.

الجدول رقم36: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد حسب متغير المستوى التعليمي

المصـــادر	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
العلاقة بالرؤساء	ابتدائي	0.03-	0.03	0.13
	متوسط/ أساسي	**0.29	**0.29-	0.17
	ثانوي	**0.30	**0.30-	0.13
	جامعي	**0.32	**0.32-	*0.24
العلاقة بالزملاء	ابتدائي	0.40-	0.40	0.19-
	متوسط/ أساسي	**0.28	**0.28-	0.13
	ثانوي	0.09	0.09-	**0.19
	جامعي	0.11	0.11-	**0.36
العلاقة بالناس	ابتدائي	0.22	0.22-	0.25
	متوسط/ أساسي	*0.20	*0.20-	0.18
	ثانوي	*0.17	*0.17-	0.02-
	جامعي	0.12	0.12-	*0.23
عبء العمل	ابتدائي	0.02	0.02-	0.37
	متوسط/ أساسي	*0.19	*0.19-	*0.23
	ثانوي	**0.24	**0.24-	0.12
	جامعي	**0.36	**0.36-	*0.23
الحوافز و النمو المهني	ابتدائي	0.29	0.29-	0.27
	متوسط/ أساسي	*0.22	*0.22-	0.14
	ثانوي	0.12	0.12-	0.04-
	جامعي	**0.34	**0.34-	**0.27
طبيعة العمل	ابتدائي	0.51	0.51-	*0.67
	متوسط/ أساسي	*0.23	*0.23-	**0.29
	ثانوي	**0.25	**0.25-	0.05
	جامعي	0.09	0.09-	0.18
مستوى التأهيل المهني	ابتدائي	0.11-	0.11	0.03-
	متوسط/ أساسي	0.07	0.07-	0.16
	ثانوي	0.12	0.12-	0.11
	جامعي	0.04	0.04-	**0.31
وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية	ابتدائي	0.21	0.21-	0.04
	متوسط/ أساسي	**0.27	**0.27-	0.11
	ثانوي	0.12	0.12-	0.09
	جامعي	0.18	0.18-	0.15

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

أما النمط ج فمعاملات ارتباطه بمصادر العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالناس، الحوافز والنمو المهني، ومستوى التأهيل المهني دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئة التعليم الجامعي فقط. وبمصدر العلاقة بالزملاء دالة عند مستوى دلالة 0.01 لـدى فئتـي التعلـيم الثـانوي والجامعي. وبمصدر عبء العمل دالـة عنـد مـستوى دلالـة 0.01 لـدى فئتـي التعلـيم المتوسط/الأساسي والجامعي. وبمصدر طبيعة العمل دالة عند مستوى دلالة 0.01 و0.05 لدى فئتي الابتدائي والمتوسط/الأساسي. أما معامل ارتباطه بوسائل العمل وظروفه الفيزيقية فهـو غير دال لدى كل الفئات.

و عليه يمكن القول بأن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالرؤساء، وعبء العمـل كمـصادر للإجهـاد تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح التعليم المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالناس، وطبيعة العمل كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح التعليم المتوسط/الأساسي، والثانوي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالزملاء، ووسائل العمل وظروفـه كمـصادر للإجهاد تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح التعليم المتوسط/الأساسي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و مستوى التأهيل المهني كمـصدر للإجهـاد لا تختلـف باختلاف مستوى التعليم.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالناس، الحوافز والنمـو المهنـي ومستوى التأهيل المهني كمصادر للإجهاد تختلف بـاختلاف مـستوى التعلـيم لـصالح المستوى الجامعي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و العلاقة بالزملاء كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف مـستوى التعليم لصالح المستوى الثانوي والجامعي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و عبء العمل كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح المستوى المتوسط/الأساسي والجامعي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و طبيعة العمل كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف مستوى التعليم

لصالح مستوى الابتدائي والمتوسط/الأساسي.

- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و وسائل العمل وظروفه الفيزيقية كمصدر للإجهاد لا تختلف باختلاف مستوى التعليم.

بمعنى أن الفرضية الفرعية (2.3) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير المستوى التعليمي، ماعدا فيما يخص العلاقة بين النمطين أ، ب و مستوى التأهيل المهني، والعلاقة بين النمط ج و وسائل العمل وظروفه الفيزيقية.

د. متغير الأقدمية:

يبين الجدول رقم (37) أن معاملات ارتباط النمطين أ، ب بمصدر العلاقة بالرؤساء دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى كل فئات الأقدمية. و بمصدر مستوى التأهيل المهني غير دالة لدى كل الفئات. و بمصدري عبء العمل وطبيعة العمل دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئتي 0-9 و 19-27. و بمصدر العلاقة بالناس دالة عند مستوى دلالة 0.05 و 0.01 لدى فئتي 19-27 و 28-36 . و بمصدر الحوافز والنمو المهني دالة عند مستوى دلالة 0.05 و 0.01 لدى فئتي 0-9 و 10-18. و بمصدر العلاقة بالزملاء دالة عند مستوى دلالة 0.05 لدى فئة 10-18 فقط. و بمصدر وسائل العمل وظروفه الفيزيقية دالة عند مستوى دلالة 0.05 لدى فئة 19-27 فقط.

أما النمط ج فمعاملات ارتباطه بمصادر العلاقة بالزملاء، عبء العمل، ومستوى التأهيل المهني دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة 0-9. و بمصدر طبيعة العمل دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة 10-18 فقط. و بمصدر العلاقة بالرؤساء دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئتي 0-9 و10-18. و بمصدر وسائل العمل وظروفه الفيزيقية دالة عند مستوى دلالة 0.05 لدى فئتي 0-9 و19-27 .و بمصدري العلاقة بالناس والحوافز والنمو المهني غير دالة لدى كل الفئات.

الجدول رقم37: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد حسب متغير سنوات الأقدمية

المصادر	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
العلاقة بالرؤساء	0- 9	**0.23	**0.23-	**0.21
	18 -10	**0.30	**0.30-	*0.24
	27 -19	**0.29	**0.29-	0.08
	36 -28	*0.46	*0.46-	0.07-
العلاقة بالزملاء	9 -0	0.08	0.08-	**0.34
	18 -10	*0.24	*0.24-	0.08
	27 -19	0.10	0.10-	0.14
	36 -28	0.19	0.19-	0.12-
العلاقة بالناس	9 -0	0.14	0.14-	0.09
	18 -10	0.07	0.07-	0.18
	27 -19	*0.22	*0.22-	0.03
	36 -28	**0.49	**0.49-	0.17
عبء العمل	9 -0	**0.25	**0.25-	**0.25
	18 -10	0.13	0.13-	0.17
	27 -19	**0.33	**0.33-	0.14
	36 -28	0.23	0.23-	0.06
الحوافز و النمو المهني	9 -0	*0.18	*0.18-	0.13
	18 -10	**0.30	**0.30-	0.09
	27 -19	0.15	0.15-	0.02
	36 -28	0.26	0.26-	0.06-
طبيعة العمل	9 -0	*0.16	*0.16-	0.12
	18 -10	0.16	0.16-	**0.31
	27 -19	*0.25	*0.25-	0.10
	36 -28	0.29	0.29-	0.22
مستوى التأهيل المهني	9 -0	0.06	0.06-	**0.33
	18 -10	0.02	0.02-	0.03
	27 -19	0.12	0.12-	0.08
	36 -28	0.05	0.05-	0.25-
وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية	9 -0	0.11	0.11-	*0.19
	18 -10	0.20	0.20-	0.13
	27 -19	*0.24	*0.24-	*0.20
	36 -28	0.27	0.27-	0.11

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

و انطلاقا مما سبق يمكن القول بأن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و عبء العمل، وطبيعة العمل كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئتي 0-9 و 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالناس كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئتي19-27 و 28-36 .
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الحوافز والنمو المهني كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئتي 0-9 و 10-18.

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالزملاء كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئة 10-18.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و وسائل العمل وظروفه الفيزيقية كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئة 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالرؤساء، ومستوى التأهيل المهني لا تختلف باختلاف سنوات الأقدمية.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و العلاقة بالزملاء كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئة 0-9.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و طبيعة العمل كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئة 10-18.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و العلاقة بالرؤساء كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئتي 0-9 و 10-18.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و وسائل العمل وظروفه الفيزيقية كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف سنوات الأقدمية، لصالح فئتي0-9 و 19-27 .
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و العلاقة بالناس، والحوافز والنمو المهني كمصادر للإجهاد لا تختلف باختلاف سنوات الأقدمية.

مما يجعل الفرضية الفرعية (2.3) القائلة بأن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد تختلف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية تتحقق على مستوى متغير الأقدمية، باستثناء فيما يخص العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالرؤساء، ومستوى التأهيل المهني، والعلاقة بين النمط ج و العلاقة بالناس، والحوافز والنمو المهني.

ه. متغير المهنة:

من خلال الجدول رقم (38)، نلاحظ أن معاملات ارتباط النمطين أ، ب بمصادر العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، و وسائل العمل وظروفه الفيزيقية دالة عند

دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئتي الحماية المدنية والاستعجالات. و بمصدري الحوافز والنمو المهني، وطبيعة العمل دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة الحماية المدنية فقط. وبمصدر عبء العمل دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئات الحماية المدنية الاستعجالات، والتوليد. وبمصدر مستوى التأهيل المهني غير دالة لدى كل الفئات.

الجدول رقم38: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد حسب متغير المهنة

المصـــادر	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
العلاقة بالرؤساء	الحماية المدنية	**0.29	**0.29-	0.05
	البريد	0.13	0.13-	0.13
	الاستعجالات	**0.42	**0.42-	**0.29
	التوليد	0.01	0.01-	0.22
العلاقة بالزملاء	الحماية المدنية	**0.24	**0.24-	*0.19
	البريد	0.06-	0.06	0.05-
	الاستعجالات	**0.31	**0.31-	*0.23
	التوليد	0.22-	0.22	**0.47
العلاقة بالناس	الحماية المدنية	**0.31	**0.31-	0.11
	البريد	0.07	0.07-	0.06
	الاستعجالات	*0.29	*0.29-	0.12
	التوليد	0.16-	0.16	0.16
عبء العمل	الحماية المدنية	**0.30	**0.30-	**0.25
	البريد	0.03	0.03-	0.04-
	الاستعجالات	**0.46	**0.46-	**0.36
	التوليد	*0.27	*0.27-	*0.23
الحوافز و النمو المهني	الحماية المدنية	**0.33	**0.33-	0.02
	البريد	0.02-	0.02	0.06
	الاستعجالات	0.22	0.22-	0.11
	التوليد	0.09	0.09-	0.12
طبيعة العمل	الحماية المدنية	**0.29	0.29-	0.13
	البريد	0.13	0.13-	0.08
	الاستعجالات	0.17	0.17-	**0.31
	التوليد	0.11	0.11-	0.15
مستوى التأهيل المهني	الحماية المدنية	0.10	0.10-	0.12
	البريد	0.09	0.09-	0.05
	الاستعجالات	0.01	0.01-	0.18
	التوليد	0.11-	0.11	*0.29
وسائل العمل و ظروفه الفيزيقية	الحماية المدنية	**0.24	**0.24-	0.10
	البريد	0.04	0.04-	0.03
	الاستعجالات	*0.26	*0.26-	*0.26
	التوليد	0.04	0.04-	0.04-

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

أما معاملات ارتباط النمط ج بمصادر العلاقة بالرؤساء، وطبيعة العمل، و وسائل

العمل وظروفه الفيزيقية دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئة الاستعجالات فقط. وبمصادر العلاقة بالزملاء، وعبء العمل دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئات الحماية المدنية، الاستعجالات، والتوليد. و بمصدر مستوى التأهيل المهني دالة عند مستوى دلالة 0.05 لدى فئة التوليد فقط. و مصدري العلاقة بالناس، والحوافز والنمو المهني غير دالة لدى كل الفئات.

و عليه يمكن استنتاج أن:

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس وسائل العمل وظروفه الفيزيقية كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية المدنية والاستعجالات.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الحوافز و النمو المهني، وطبيعة العمل كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية المدنية.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و عبء العمل كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف المهنة لصالح فئات الحماية المدنية، الاستعجالات، و التوليد.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و مستوى التأهيل المهني لا تختلف باختلاف المهنة.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و العلاقة بالرؤساء، طبيعة العمل، وسائل العمل وظروفه الفيزيقية كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف المهنة لصالح الاستعجالات.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج والعلاقة بالزملاء، وعبء العمل كمصادر للإجهاد تختلف باختلاف المهنة لصالح الحماية المدنية، الاستعجالات، والتوليد.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج ومستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد تختلف باختلاف المهنة لصالح التوليد.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج والعلاقة بالناس، والحوافز والنمو المهني كمصادر للإجهاد لا تختلف باختلاف المهنة.

من خلال ما سلف تناوله بخصوص دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و مصادر الإجهاد؛ لاحظنا ميل هذه الدلالة للاختلاف باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية مما يجعل الفرضية

الفرعية (2.3) التي ترى باختلاف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، تتحقق في معظمها ما عدا فيما يخص:

- علاقة النمط ج بمصادر العلاقة بالزملاء، مستوى التأهيل المهني، الحوافز والنمو المهني، و وسائل العمل وظروفه الفيزيقية حسب متغير الجنس.
- علاقة النمط أ، ب بمستوى التأهيل المهني؛ والنمط ج بمصادر العلاقة بالناس والحوافز والنمو المهني حسب متغير المهنة.
- علاقة النمط أ، ب بمستوى التأهيل المهني، والعلاقة بالرؤساء حسب متغير العمر.
- علاقة النمط أ، ب بمستوى التأهيل المهني، والنمط ج بوسائل العمل وظروفه الفيزيقية حسب متغير مستوى التعليم.
- علاقة النمط أ، ب بالعلاقة بالرؤساء، والنمط ج بالعلاقة بالناس، والحوافز والنمو المهني حسب متغير الأقدمية.

4. العلاقة بين أنماط الشخصية واستراتيجيات مواجهة الإجهاد:

للوقوف على دلالة هذه العلاقة وطبيعتها، نتفحص مصفوفة معاملات ارتباط درجات أنماط الشخصية باستراتيجيات المواجهة في الجدول رقم(39)، فنلاحظ أن معاملات ارتباط النمط أ بكل أنواع استراتيجيات المواجهة الرئيسة أو الفرعية، معاملات موجبة ودالة عند مستوى دلالة 0.01؛ و تتسم معاملات ارتباط النمط ب باستراتيجيات المواجهة بأنها سالبة ودالة عند مستوى دلالة 0.01 أيضا.

أما النمط ج فمعاملا ارتباطه بالصنفين الرئيسين لاستراتيجيات المواجهة (ا.م.الانفعال ا.م.المشكلة) موجبان ودالان عند مستوى دلالة 0.01، و0.05 على التوالي؛ بينما معاملات ارتباطه بالأصناف الفرعية تتباين في دلالتها، حيث أن الخاص منها بالمواجهة الانفعالية المعرفية، وأسلوب حل المشكلة سلوكيا موجب ودال عند مستوى دلالة 0.01، في حين المتعلق بالمواجهة الانفعالية السلوكية، وأسلوب حل المشكلة معرفيا غير دال.

الجدول رقم39: مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات أنماط الشخصية
و درجات استراتيجيات مواجهة الإجهاد

		degré type A	degré type B	degré type C	emotionel focus	problem focus	emotion comportemental	emotion cognitif	problem comportemental	problem cognitif
degré type A	Pearson Correlati	1	-1,000**	,200**	,331**	,408**	,147**	,327**	,360**	,336**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395
degré type B	Pearson Correlati	-1,000**	1	-,200**	-,331**	-,408**	-,147**	-,327**	-,360**	-,336**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395
degré type C	Pearson Correlati	,200**	-,200**	1	,310**	,106*	,057	,360**	,149**	,045
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,036	,258	,000	,003	,372
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395
emotionel focus	Pearson Correlati	,331**	-,331**	,310**	1	,391**	,638**	,864**	,421**	,266**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395
problem focus	Pearson Correlati	,408**	-,408**	,106*	,391**	1	,338**	,281**	,794**	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,036	,000		,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395
emotion comportemer	Pearson Correlati	,147**	-,147**	,057	,638**	,338**	1	,164**	,333**	,252**
	Sig. (2-tailed)	,003	,003	,258	,000	,000		,001	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395
emotion cognitif	Pearson Correlati	,327**	-,327**	,360**	,864**	,281**	,164**	1	,322**	,176**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395
problem comportemer	Pearson Correlati	,360**	-,360**	,149**	,421**	,794**	,333**	,322**	1	,430**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395
problem cognitif	Pearson Correlati	,336**	-,336**	,045	,266**	,890**	,252**	,176**	,430**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,372	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

انطلاقا من معاملات الارتباط هذه يبين الجدول رقم(40) استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب تفضيل استخدامها لدى كل نمط.

الجدول رقم40: استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب قوة ارتباطها بنمط الشخصية

الاستراتيجيات	النمط أ	النمط ب	النمط ج
التصنيف الرئيس	01 ا.م.على المشكلة	01 ا.م.على الانفعال	01 ا.م.على الانفعال
	02 ا.م.على الانفعال	02 ا.م.على المشكلة	02 ا.م.على المشكلة
التصنيف الفرعي	01 حل م. سلوكيا	01 انفعالية سلوكية	01 انفعالية معرفية
	02 حل م. معرفيا	02 انفعالية معرفية	02 حل م. سلوكيا
	03 انفعالية معرفية	03 حل م. معرفيا	/
	04 انفعالية سلوكية	04 حل م. سلوكيا	/

و على أساس ما سلف، يمكننا القول بـــ:

- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية أ و استراتيجيات المواجهة سواء المركـــزة على المشكلة بفرعيها(أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حـــل المـــشكلة معرفيـــا) أو المركزة على الانفعال بفرعيها(المواجهة الانفعاليـــة الـــسلوكية، المواجهـــة الانفعاليـــة المعرفية) مع ارتفاع قيمة معامل ارتباطه بالنوع الأول.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين النمط ب و استراتيجيات المواجهة ســـواء المركـــزة علـــى المشكلة بفرعيها(أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا) أو المركـــزة على الانفعال بفرعيها(المواجهة الانفعالية السلوكية، المواجهة الانفعالية المعرفية)، مـــع ارتفاع قيمة معامل ارتباطه بالنوع الثاني.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين النمط ج و الصنفين الرئيسين لاســـتراتيجيات المواجهـــة: المركزة على المشكلة، والمركزة على الانفعال، مع ارتفاع قيمة معامل ارتباطه بـــالنوع الثاني.
  - ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين النمط ج و الصنفين الفرعيين لاستراتيجيات المواجهة: المواجهة الانفعالية المعرفية، وأسلوب حل المشكلة سلوكيا.
  - ✓ عدم وجود علاقة دالة بين النمط ج و الصنفين الفرعيين لاستراتيجيات المواجهة: المواجهة الانفعالية السلوكية، وأسلوب حل المشكلة عرفيا.

أي أن الفرضية الرئيسة الرابعة التي مفادها أن هناك علاقة دالة بين أنمـــاط الشخـــصية وبين استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة، تحققت كليا على مـــستوى الأصـــناف الرئيسة لاستراتيجيات المواجهة، وعلى مستوى الأصناف الفرعية بالنسبة للنمطين أ، ب أما بالنسبة للنمط ج فقد تحققت جزئيا على مستوى الأصناف الفرعية (4/2).

يوافق ارتفاع دلالة العلاقة بالاستراتيجيات المركزة على المشكلة لدى أفراد النمط أ و بالاستراتيجيات المركزة على الانفعال لدى أفراد النمطين ب، ج، دراسة **نيرمـــاير ودايمنـــد Kirmeyer&Diamond** 1985 التي وجدت أن ذوي النمط أ من ضباط الشرطة يـــستخدمون الأساليب النشطة actives في مواجهة المواقـــف المجهـــدة. ودراســـة **شـــاير ووانيتـــروب Scheier&Weintraub** 1989 التـــي وجدت أن النمـــط أ يرتبط ارتباطـــا موجبـــا بمقـــاييس

المواجهة النشطة و التخطيط (**Havlovic&Keenan, 1995, p180**).

كما ينسجم مع ما توصلت إليه أبحاث **مازلاش وزملاؤها** 1996 من أن هناك ارتباطا دالا بين الاحتراق النفسي وأساليب المواجهة؛ و يجعلنا نتساءل عن عواقب هذا الارتباط على صحة الفرد في ضوء ما أكدته دراسات تنبؤية كثيرة أجريت في منظمات صناعية مثل: Israel&al, 1989 و Ashford,1988 من خطورة المواجهة المركزة على الانفعال أو المواجهة بالتجنب، حيث تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاكتئاب أو عدم الرضا المهني. و ما توصلت إليه دراسات أخرى (Bhagat&al, 1991; Rijk&al, 1998) من أن المواجهة المركزة على المشكل تشكل عموما عامل وقاية، يخفف من الأثر السلبي للمجهدات المهنية على الصحة الجسدية والعقلية لدى المدرسين، والممرضات (**B-Shweitzer&Quintard, 2001, p234**).

لكن ميل النمط ب الذي ارتبطت خصائصه بمستوى منخفض للإجهاد –في هذا البحث– لاستخدام المواجهة المركزة على الانفعال، يجعل ما سلف ذكره ليس قطعيا، إضافة إلى اشتراكه في ذلك مع النمط ج؛ الأمر الذي يدفعنا للتساؤل حول ما إذا كان هناك تفضيل لدى كل نمط لاستخدام نوع معين من المواجهة التي تتوافق وخصائصه بغض النظر عن مدى نجاعتها في تخفيض مستوى الإجهاد أو تأثيراته.

4. 1. العلاقة بين أبعاد أنماط الشخصية واستراتيجيات مواجهة الإجهاد:

وتفصيلا للعلاقة السابقة، يبين الجدول رقم(41) مصفوفة معاملات ارتباط درجات أبعاد أنماط الشخصية بدرجات مصادر الإجهاد؛ التي يمكننا من خلالها تسجيل الملاحظات التالية:

فيما يخص النمط أ:

- معاملات ارتباط بعد الاستعجال باستراتيجيات المواجهة كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا الخاص منها بالمواجهة الانفعالية السلوكية الذي لم يكن دالا.
- معاملات ارتباط بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز باستراتيجيات المواجهة كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05.
- معاملات ارتباط بعد العدائية باستراتيجيات المواجهة كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول رقم41: مصفوفة معاملات الارتباط بين درجات أبعاد أنماط الشخصية و درجات مصادر الإجهاد

		rgence	orts vers éalisatio	ostilité(c étitivité mbition)	ériorisati s émotio	rgence Type B	orts vers éalisatio Type B	stilité(cc titivité,ar on) Typ	ériorisati s émotio Type B	ognition epressive	épressio s émotio	motion focus	roblem focus	motion mport mental	motion cognitif	roblem mport mental	roblem cognitif
urgence	Pearson C	1	,600*	,412*	,389*	1,000*	-,600*	-,412*	-,389*	,095	,264*	,200*	,309*	,009	,250*	,286*	,245*
	Sig. (2-taile		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,059	,000	,000	,000	,859	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
efforts vers la	Pearson C	,600*	1	,653*	,393*	-,600*	-1,000*	-,653*	-,393*	,091	,300*	,212*	,370*	,110*	,199*	,320*	,310*
	Sig. (2-taile	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,071	,000	,000	,000	,029	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
hostilité(comp bition)	Pearson C	,412*	,653*	1	,401*	-,412*	-,653*	-1,000*	-,401*	-,021	,200*	,252*	,330*	,238*	,167*	,270*	,287*
	Sig. (2-taile	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,677	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
éxtériorisation émotions	Pearson C	,389*	,393*	,401*	1	-,389*	-,393*	-,401*	-1,000*	,195*	,052	,373*	,263*	,069	,432*	,251*	,202*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,302	,000	,000	,168	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
urgence Type	Pearson C	1,000*	-,600*	-,412*	-,389*	1	,600*	,412*	,389*	-,095	-,264*	-,200*	-,309*	-,009	-,250*	-,286*	-,245*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,059	,000	,000	,000	,859	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
efforts vers la Type B	Pearson C	-,600*	-1,000*	-,653*	-,393*	,600*	1	,653*	,393*	-,091	-,300*	-,212*	-,370*	-,110*	-,199*	-,320*	-,310*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,071	,000	,000	,000	,029	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
hostilité(comp bition) Typ B	Pearson C	-,412*	-,653*	-1,000*	-,401*	,412*	,653*	1	,401*	,021	-,200*	-,252*	-,330*	-,238*	-,167*	-,270*	-,287*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,677	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
éxtériorisation émotions Typ	Pearson C	-,389*	-,393*	-,401*	-1,000*	,389*	,393*	,401*	1	-,195*	-,052	-,373*	-,263*	-,069	-,432*	-,251*	-,202*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,302	,000	,000	,168	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
cognitions dép	Pearson C	,095	,091	-,021	,195*	-,095	-,091	,021	-,195*	1	,339*	,358*	,027	,043	,430*	,130*	-,058
	Sig. (2-taile	,059	,071	,677	,000	,059	,071	,677	,000		,000	,000	,591	,390	,000	,009	,254
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
répression de	Pearson C	,264*	,300*	,200*	,052	-,264*	-,300*	-,200*	-,052	,339*	1	,134*	,155*	,051	,138*	,113*	,146*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,302	,000	,000	,000	,302	,000		,008	,002	,315	,006	,025	,004
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
emotionel foc	Pearson C	,200*	,212*	,252*	,373*	-,200*	-,212*	-,252*	-,373*	,358*	,134*	1	,391*	,638*	,864*	,421*	,266*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008		,000	,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
problem focus	Pearson C	,309*	,370*	,330*	,263*	-,309*	-,370*	-,330*	-,263*	,027	,155*	,391*	1	,338*	,281*	,794*	,890*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,591	,002	,000		,000	,000	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
emotion comp	Pearson C	,009	,110*	,238*	,069	-,009	-,110*	-,238*	-,069	,043	,051	,638*	,338*	1	,164*	,333*	,252*
	Sig. (2-taile	,859	,029	,000	,168	,859	,029	,000	,168	,390	,315	,000	,000		,001	,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
emotion cogn	Pearson C	,250*	,199*	,167*	,432*	-,250*	-,199*	-,167*	-,432*	,430*	,138*	,864*	,281*	,164*	1	,322*	,176*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,006	,000	,000	,001		,000	,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
problem comp	Pearson C	,286*	,320*	,270*	,251*	-,286*	-,320*	-,270*	-,251*	,130*	,113*	,421*	,794*	,333*	,322*	1	,430*
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,009	,025	,000	,000	,000	,000		,000
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395
problem cogn	Pearson C	,245*	,310*	,287*	,202*	-,245*	-,310*	-,287*	-,202*	-,058	,146*	,266*	,890*	,252*	,176*	,430*	1
	Sig. (2-taile	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,254	,004	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395	395

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- معاملات ارتباط بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات باستراتيجيات المواجهة كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا الخاص منها بالمواجهة الانفعالية السلوكية الذي لم يكن دالا.

فيما يخص النمط ب:

- معاملات ارتباط بعد الاستعجال باستراتيجيات المواجهة كلها سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا الخاص منها بالمواجهة الانفعالية السلوكية الذي لم يكن دالا.
- معاملات ارتباط بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز باستراتيجيات المواجهة كلها سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05.
- معاملات ارتباط بعد العدائية باستراتيجيات المواجهة كلها سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05.
- معاملات ارتباط بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات باستراتيجيات المواجهة كلها سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا الخاص منها بالمواجهة الانفعالية السلوكية الذي لم يكن دالا.

فيما يخص النمط ج:

- معاملات ارتباط بعد الإدراكات الاكتئابية باستراتيجيات المواجهة ثلاثة منها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، وهي الخاصة بالمواجهة المركزة على الانفعال (صنف رئيس)، المواجهة الانفعالية المعرفية، وأسلوب حل المشكلة سلوكيا (صنفان فرعيان)؛ وثلاثة غير دالة، وهي الخاصة بالمواجهة المركزة على المشكلة (صنف رئيس)، المواجهة الانفعالية السلوكية، وأسلوب حل المشكلة معرفيا (صنفان فرعيان).
- معاملات ارتباط بعد الكبح الانفعالي باستراتيجيات المواجهة كلها موجبة دالة عند مستوى دلالة 0.05، ماعدا المتعلق منها بالمواجهة الانفعالية السلوكية الذي لم يكن دال.

و استنادا إلى هذه الملاحظات نستنتج:

- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الاستعجال للنمط أ و المواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية المعرفية، أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الاستعجال للنمط أ المواجهة الانفعالية السلوكية كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمط أ والمواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية السلوكية، المواجهة الانفعالية المعرفية، أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد العدائية (التنافسية، الطموح) للنمط أ و المواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية السلوكية المواجهة الانفعالية المعرفية، أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط أ و المواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية المعرفية أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط أ، و المواجهة الانفعالية السلوكية كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد الاستعجال للنمط ب و المواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية المعرفية، أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الاستعجال للنمط ب، و المواجهة الانفعالية السلوكية كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.

- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد الاندماج المهني و السعي نحو الانجاز للنمط ب والمواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية السلوكية، المواجهة الانفعالية المعرفية، أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد العدائية (التنافسية، الطموح) للنمط ب و المواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية السلوكية المواجهة الانفعالية المعرفية، أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة سالبة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط ب و المواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية المعرفية أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمط ب المواجهة الانفعالية السلوكية كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الإدراكات الاكتئابية للنمط ج و المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية المعرفية، أسلوب حل المشكلة سلوكيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الإدراكات الاكتئابية للنمط ج و المواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة الانفعالية السلوكية، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة بين بعد الكبح الانفعالي للنمط ج و المواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة المركزة على الانفعال، المواجهة الانفعالية المعرفية، أسلوب حل المشكلة سلوكيا، أسلوب حل المشكلة معرفيا كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة بين بعد الكبح الانفعالي للنمط ج و المواجهة الانفعالية السلوكية كاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد.

مما يعني أن الفرضية الفرعية (1.4) التي تنص على وجود علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية وبين استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة، قد تحققت بالنسبة لكل أبعاد النمطين أ، ب على مستوى كل أنواع استراتيجيات المواجهة، مع اختلاف اتجاه هذه العلاقة بين النمطين، فيما لم تتحقق على مستوى المواجهة الانفعالية السلوكية التي تباينت دلالة العلاقة بها. أما بالنسبة لأبعاد النمط ج، فقد تحققت الفرضية بالنسبة لبعد الكبح الانفعالي مع كل أنواع استراتيجيات المواجهة ماعدا المواجهة الانفعالية السلوكية التي لم تكن العلاقة بها ذات دلالة؛ في حين لم تتحقق إلا جزئيا بالنسبة لبعد الإدراكات الاكتئابية (6/3). و يعكس الأمر نوعا من التداخل بين أبعاد كل نمط، مما يجعله مؤشرا دالا على ميلها للاشتراك في جانب معين يمكن تفسيره بعامل عام هو النمط في حد ذاته.

4. 2. العلاقة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب المتغيرات الديموغرافية:

أ. متغير الجنس:

يظهر الجدول رقم (42) أنه:

- على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

معاملات ارتباط أنماط النمطين أ، ب باستراتيجيات المواجهة دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى الجنسين. كما أن معامل ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال دال عند مستوى دلالة 0.01 لدى الجنسين أيضا، في حين أن الخاص بالاستراتيجيات المركزة على المشكلة دال عند مستوى دلالة 0.01 لدى الذكور فقط.

الجدول رقم42: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب متغير الجنس

النمط	ا. مركزة على المشكلة		ا. مركزة على الانفعال		ا. سلوكية انفعالية		ا. معرفية انفعالية		ا. حل المشكلة سلوكيا		ا. حل المشكلة معرفيا	
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂
أ	**0.28	**0.46	**0.26	**0.35	0.16	**0.18	*0.22	**0.36	0.12	**0.45	**0.31	**0.36
ب	- **0.28	- **0.46	- **0.26	- **0.35	- 0.16	- **0.18	*0.22-	- **0.36	0.12-	- **0.45	- **0.31	**0.36-
ج	012-	**0.21	**0.26	**0.32	0.03	0.08	**0.29	**0.38	0.06-	**0.25	0.13-	*0.12

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

- **على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):**

معاملات ارتباط النمطين أ، ب بالاستراتيجيات السلوكية الانفعالية، و بأسلوب حل المشكلة سلوكيا دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى الذكور فقط. بينما معاملات ارتباطهما بالاستراتيجيات المعرفية الانفعالية، و أسلوب حل المشكلة معرفيا دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى الجنسين. أما معامل ارتباط النمط ج بأسلوب حل المشكلة سلوكيا، وحل المشكلة معرفيا فدال عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى الذكور فقط؛ في حين أن معامل ارتباطه بالاستراتيجيات المعرفية الانفعالية دال عند مستوى دلالة 0.01 لدى الجنسين ومعامل ارتباطه بالاستراتيجيات السلوكية الانفعالية غير دال لدى الجنسين.

و استنادا على ما سبق نستنتج أنه:

على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة لا تختلف باختلاف الجنس.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال لا تختلف باختلاف الجنس.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة تختلف باختلاف الجنس لصالح الذكور.

على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الاستراتيجيات السلوكية الانفعالية، وأسلوب حل المشكلة سلوكيا تختلف باختلاف الجنس لصالح الذكور.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و الاستراتيجيات المعرفية الانفعالية، وأسلوب حل المشكلة معرفيا لا تختلف باختلاف الجنس.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات أسلوب حل المشكلة سلوكيا وحل المشكلة معرفيا تختلف باختلاف الجنس لصالح الذكور.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و الاستراتيجيات المعرفية الانفعالية، والسلوكية الانفعالية لا تختلف باختلاف الجنس.

مما يعني أن الفرضية الفرعية (2.4) التي ترى بـاختلاف دلالـة العلاقـة بـين أنمـاط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، لم تتحقق في معظمها على مستوى متغير الجنس.

ب. متغير العمر:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (43) أنه:

على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

معاملات ارتباط النمطين أ، ب باستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة دالـة عنـد مستوى دلالة 0.01 و0.05 لدى كل فئات العمر. و معـاملات ارتباطهمـا بالاسـتراتيجيات المركزة على الانفعال دالة عند مستوى 0.01 و0.05 لدى فئات 20–30، 31–40، و 41–50.

أما معاملات ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة فدالـة عنـد مستوى دلالة 0.05 لدى فئة 41–50 فقط. و معاملات ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال دالة لدى الفئات 20–30، 31–40، و 41–50.

الجدول رقم43: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب متغير العمر

الاستراتيجيات	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
مركزة على المشكلة	30-20	**0.25	**0.25-	0.08
	40-31	**0.46	**0.46-	0.06
	50-41	**0.42	**0.42-	*0.19
	+50	*0.51	*0.51-	0.13-
مركزة على الانفعال	30-20	*0.20	*0.20-	**0.35
	40-31	*0.30	**0.30-	**0.22
	50-41	**0.46	**0.46-	**0.40
	+50	0.39	0.39-	0.23-
سلوكية انفعالية	30-20	0.05-	0.05	0.11-
	40-31	0.13	0.13-	0.03
	50-41	**0.32	**0.32-	*0.23
	+50	0.20	0.20-	0.22-
معرفية انفعالية	30-20	**0.25	**0.25-	**0.45
	40-31	**0.30	**0.30-	**0.26
	50-41	**0.44	**0.44-	**0.41
	+50	0.42	0.42-	0.06-
حل المشكلة سلوكيا	30-20	0.06	0.06-	0.07
	40-31	**0.44	**0.44-	0.10
	50-41	**0.43	**0.43-	**0.28
	+50	*0.50	*0.50-	0.29-
حل المشكلة معرفيا	30-20	**0.30	**0.30-	0.06
	40-31	**0.35	**0.35-	0.01
	50-41	**0.33	**0.33-	0.08
	+50	0.37	0.37-	0.05-

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

معاملات ارتباط النمطين أ، ب بالمواجهة السلوكية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى 41-50. وبالمواجهة المعرفية الانفعالية، وحل المشكلة معرفيا دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى الفئات 20-30، 31-40، 41-50. وبأسلوب حل المشكلة سلوكيا دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئات 31-40، 41-50، 50+.

أما معاملات ارتباط النمط ج بالمواجهة السلوكية الانفعالية وأسلوب حل المشكلة سلوكيا دالة عند مستوى دلالة 0.05 و0.01 لدى فئة 41-50 فقط. وبالمواجهة المعرفية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئات 20-30، 31-40، 41-50. وبأسلوب حل المشكلة معرفيا غير دالة لدى كل الفئات.

و عليه يمكن القول بأنه:

على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة لا تختلف باختلاف سنوات العمر.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئات 20-30، 31-40، و 41-50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئة 41-50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئات 20-30، 31-40، و 41-50.

على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئة 41-50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و المواجهة المعرفية الانفعالية، وحل المشكلة معرفيا تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئات 20-30، 31-40، 41-50.

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و المواجهة بأسلوب حل المشكلة سلوكيا تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئات 31–40، 41–50، 50+.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية وأسلوب حل المشكلة سلوكيا تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئة 41–50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية تختلف باختلاف سنوات العمر لصالح فئات 20–30، 31–40، 41–50.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا لا تختلف باختلاف سنوات العمر.

مما يجعل الفرضية الفرعية (2.4) التي ترى باختلاف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، تتحقق على مستوى متغير العمر، فيما عدا ما يخص العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة، والعلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا.

ج. متغير المستوى التعليمي:

يوضح الجدول رقم (44) أنه:

على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

معاملات ارتباط النمطين أ ، ب باستراتيجيات المواجهة كلها دالة عند مستوى دلالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئات التعليم المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي. أما معامل ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة فدال عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة التعليم المتوسط/الأساسي فقط. و باستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال دال لدى فئات التعليم المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي.

على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

معاملات ارتباط النمطين أ، ب باستراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة التعليم المتوسط/الأساسي فقط. و باستراتيجيات المواجهة المعرفية

الانفعالية، حل المشكلة سلوكيا، وحل المشكلة معرفيا **دالة عند** مستوى دلالة 0.01 و0.05 لدى فئات **التعليم** المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي.

معاملات ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية، حل المشكلة سلوكيا، وحل المشكلة معرفيا دالة عند مستوى دلالة 0.01 و0.05 لدى فئة التعليم المتوسط/الأساسي فقط. وبالمواجهة المعرفية الانفعالية دالة لدى فئات التعليم المتوسط/ الأساسي، الثانوي، والجامعي.

الجدول رقم44: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب متغير المستوى التعليمي

الاستراتيجيات	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
مركزة على المشكلة	ابتدائي	0.41	-0.41	0.05
	متوسط/ أساسي	**0.40	**0.40-	**0.26
	ثانوي	**0.42	**0.42-	0.04
	جامعي	**0.40	**0.40-	-0.02
مركزة على الانفعال	ابتدائي	-0.25	0.25	-0.28
	متوسط/ أساسي	**0.40	**0.40-	**0.42
	ثانوي	**0.38	**0.38-	**0.26
	جامعي	**0.30	**0.30-	*0.23
سلوكية انفعالية	ابتدائي	-0.11	0.11	-0.44
	متوسط/ أساسي	**0.26	**0.26-	*0.23
	ثانوي	0.13	-0.13	0.05
	جامعي	0.08	-0.08	-0.18
معرفية انفعالية	ابتدائي	-0.13	0.13	0.14
	متوسط/ أساسي	**0.37	**0.37-	**0.42
	ثانوي	**0.40	**0.40-	**0.30
	جامعي	**0.29	*0.29-	**0.38
حل المشكلة سلوكيا	ابتدائي	0.41	-0.41	0.25
	متوسط/ أساسي	**0.37	**0.37-	**0.26
	ثانوي	**0.41	**0.41-	0.11
	جامعي	*0.26	*0.26-	-002
حل المشكلة معرفيا	ابتدائي	0.48	-0.48	-0.16
	متوسط/ أساسي	**0.35	**0.35-	*0.21
	ثانوي	**0.30	**0.30-	0.02
	جامعي	**0.37	**0.37-	-0.02

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

و عليه نستنتج ما يلي:

على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة وعلى الانفعال تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح فئات التعليم المتوسط/الأساسي الثانوي، والجامعي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح فئة التعليم المتوسط/الأساسي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح فئات التعليم المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي.

على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح فئة التعليم المتوسط/الأساسي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية، حل المشكلة سلوكيا، وحل المشكلة معرفيا تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح فئات التعليم المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية، حل المشكلة سلوكيا، وحل المشكلة معرفيا تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح فئة التعليم المتوسط/الأساسي.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية تختلف باختلاف مستوى التعليم لصالح فئات التعليم المتوسط/الأساسي، الثانوي، والجامعي.

بمعنى أن الفرضية الفرعية (2.4) التي ترى باختلاف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية واستراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، تتحقق على مستوى متغير المستوى التعليمي.

د. متغير الأقدمية:

يظهر الجدول رقم (45) أن:

على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

معاملات ارتباط النمطين أ ، ب باستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى كل فئات الأقدمية. و باستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال دالة عند مستوى دلالة 0.05 و 0.01 لدى فئات 0-9، 10-18، 19-27. أما معاملات ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة فهي دالة عند مستوى دلالة 0.05 لدى فئة الأكثر أقدمية 28-36. و باستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئات 0-9، 10-18، 19-27.

الجدول رقم45: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب متغير الأقدمية

الاستراتيجيات	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
مركزة على المشكلة	9-0	**0.40	-0.40**	0.004
	18-10	**0.42	-0.42**	0.13
	27-19	**0.40	-0.40**	0.12
	36-28	**0.57	-0.57**	*0.45
مركزة على الانفعال	9-0	*0.18	-0.18*	**0.25
	18-10	**0.39	-0.39**	**0.29
	27-19	**0.56	-0.56**	**0.39
	36-28	0.17	-0.17	0.20
سلوكية انفعالية	9-0	0.002	-0.002	-0.11
	18-10	*0.24	-0.24*	0.05
	27-19	**0.38	-0.38**	**0.26
	36-28	0.001	-0.001	0.10
معرفية انفعالية	9-0	**0.21	-0.21**	**0.36
	18-10	**0.34	-0.34**	**0.36
	27-19	**0.52	-0.52**	**0.36
	36-28	0.29	-0.29	0.31
حل المشكلة سلوكيا	9-0	**0.26	-0.26**	0.03
	18-10	**0.42	-0.42**	0.18
	27-19	**0.38	-0.38**	0.18
	36-28	**0.64	-0.64**	**0.51
حل المشكلة معرفيا	9-0	**0.38	-0.38**	-0.02
	18-10	**0.29	-0.29**	0.06
	27-19	**0.32	-0.32**	0.05
	36-28	*0.42	-0.42*	0.26

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

معاملات ارتباط النمطين أ، ب باستراتيجيات المواجهة بأسلوبي حل المشكلة سلوكيا، ومعرفيا دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى كل فئات الأقدمية. و بالمواجهة المعرفية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئات 0-9، 10-18، 19-27. و بالمواجهة السلوكية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.05 و 0.01 لدى فئتي 10-18، 19-27.

معاملات ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة 19-27 فقط. و بالمواجهة المعرفية الانفعالية لدى فئات 0-9، 10-18، 19-27. و بأسلوب حل المشكلة سلوكيا لدى فئة 28-36 فقط. أما بأسلوب حل المشكلة معرفيا فغير دالة لدى كل فئات الأقدمية.

و عليه يمكن القول بأن:

على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة لا تختلف باختلاف سنوات الأقدمية.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئات 0-9، 10-18، 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئة 28-36.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئات 0-9، 10-18، 19-27.

على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة بأسلوبي حل المشكلة سلوكيا و معرفيا لا تختلف باختلاف سنوات الأقدمية.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئات 0-9، 10-18، 19-27.

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئتي 10-18، 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئة 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئات 0-9، 10-18، 19-27.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة سلوكيا تختلف باختلاف سنوات الأقدمية لصالح فئة 28-36.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا لا تختلف باختلاف سنوات الأقدمية.

مما يجعل الفرضية الفرعية (2.4) التي ترى باختلاف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، لا تتحقق في معظمها على مستوى متغير الأقدمية.

هـ. متغير المهنة:

يبين الجدول رقم (46) أنه:

- **على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):**

معاملات ارتباط النمطين أ، ب باستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى كل فئات المهنة. و باستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئات الحماية المدنية، البريد، والاستعجالات.

معاملات ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئتي البريد و التوليد. و باستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئات الحماية المدنية، البريد والاستعجالات.

الجدول رقم46: معاملات الارتباط بين أنماط الشخصية و استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب متغير المهنة

الاستراتيجيات	فئات المتغير	النمط أ	النمط ب	النمط ج
مركزة على المشكلة	الحماية المدنية	**0.45	**0.45-	0.14
	البريد	**0.46	**0.46-	**0.30
	الاستعجالات	**0.41	**0.41-	0.10
	التوليد	*0.26	*0.26-	*0.23-
مركزة على الانفعال	الحماية المدنية	**0.28	**0.28-	*0.18
	البريد	**0.45	**0.45-	**0.40
	الاستعجالات	**0.41	**0.41-	**0.53
	التوليد	0.18	0.18-	0.14
سلوكية انفعالية	الحماية المدنية	0.12	0.12-	0.05
	البريد	**0.30	**0.31-	0.07
	الاستعجالات	0.10	0.10-	*0.23
	التوليد	0.17	0.17-	0.10-
معرفية انفعالية	الحماية المدنية	**0.30	**0.30-	**0.21
	البريد	**0.37	**0.37-	**0.45
	الاستعجالات	**0.46	**0.46-	**0.54
	التوليد	0.12	0.12-	*0.26
حل المشكلة سلوكيا	الحماية المدنية	**0.40	**0.40-	*0.17
	البريد	**0.45	**0.45-	**0.30
	الاستعجالات	**0.40	**0.40-	0.13
	التوليد	0.05	0.05-	0.09-
حل المشكلة معرفيا	الحماية المدنية	**0.35	**0.35-	0.07
	البريد	**0.37	**0.37-	*0.23
	الاستعجالات	**0.32	**0.32-	0.05
	التوليد	**0.31	**0.31-	*0.25-

** معاملات دالة عند مستوى 0.01

* معاملات دالة عند مستوى 0.05

– على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

معاملات ارتباط النمطين أ، ب باستراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئة البريد فقط. و بالمواجهة المعرفية الانفعالية، و حل المشكلة سلوكيا دالة عند مستوى دلالة 0.01 لدى فئات الحماية المدنية، البريد، والاستعجالات. أما بالمواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا فدالة لدى كل فئات المهنة.

معاملات ارتباط النمط ج باستراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى كل فئات. و باستراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة سلوكيا دالة عند مستوى دلالة 0.05 لدى فئتي الحماية المدنية والبريد. و باستراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا دالة عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 لدى فئتي البريد والتوليد.

و باستراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية دالة عند مستوى دلالة 0.05 لدى فئة الاستعجالات فقط.

و انطلاقا مما سبق بإمكاننا أن نستنتج:

على مستوى التصنيف الرئيس (صنفين):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة لا تختلف باختلاف المهنة.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال تختلف باختلاف المهنة لصالح فئات الحماية المدنية، البريد، والاستعجالات.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة تختلف باختلاف المهنة لصالح فئتي البريد والتوليد.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال المشكلة تختلف باختلاف المهنة لصالح فئات الحماية المدنية، البريد، والاستعجالات.

على مستوى التصنيف الفرعي (4 أصناف):

- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية تختلف باختلاف المهنة لصالح فئة البريد.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية، و حل المشكلة سلوكيا تختلف باختلاف المهنة لصالح فئات الحماية المدنية، البريد و الاستعجالات.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا لا تختلف باختلاف المهنة.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية لا تختلف باختلاف المهنة.
- ✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة تختلف باختلاف المهنة لصالح فئتي الحماية المدنية و البريد.

✓ دلالة العلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا تختلف باختلاف المهنة لصالح فئتي البريد والتوليد.

دلالة الارتباط بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة السلوكية الانفعالية تختلف باختلاف المهنة لصالح فئة الاستعجالات.

مما يعني أن الفرضية الفرعية (2.4) التي ترى باختلاف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية واستراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، تتحقق على مستوى متغير المهنة، إلا فيما يخص العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة، العلاقة بين النمطين أ، ب و استراتيجيات المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا، والعلاقة بين النمط ج و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية.

من خلال ما تقدم بخصوص مختلف المتغيرات الديموغرافية، لاحظنا أن دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية واستراتيجيات مواجهة الإجهاد الرئيسة والفرعية تميل للاختلاف باختلاف فئات متغير مستوى التعليم؛ في حين لا تميل للاختلاف باختلاف فئات المتغيرات الأخرى باستثناء علاقة النمطين أ، ب باستراتيجيات المواجهة الفرعية حسب متغير العمر.

و عليه فإن الفرضية الفرعية (2.4) لم تتحقق كليا إلا على مستوى متغير مستوى التعليم، في حين تحققت جزئيا على مستوى المتغيرات الأخرى؛ مما يجعل متغير مستوى التعليم متغيرا مؤثرا في العلاقة بين نمط الشخصية واستراتيجيات المواجهة المستخدمة. مما يجعلنا نتساءل عما إذا ما كان هناك ميلا لدى كل مستوى لاستخدام نوع معين من الاستراتيجيات؟

خــاتمة:

انطلق هذا البحث من تساؤل حول وجود علاقة دالة بــين أنمــاط الشخــصية أ، ب، ج والإجهاد من حيث مستواه، أعراضه، مصادره المهنية، واستراتيجيات مواجهتــه. واســتنادا إلى ما تم الاطلاع عليه من أدبيات ودراسات على علاقة بالموضوع، افترضت الباحثــة أن أنماط الشخصية على علاقــة دالــة بمــستوى الإجهــاد، أعراضــه، مــصادره المهنيــة، واستراتيجيات مواجهته؛ مفصلة ذلك بدلالة هذه العلاقة على مستوى فئات متغيرات كل مــن الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، والمهنة.

و في سعي للتحقق من هذه الفرضيات، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وفي ضوئه قامت ببناء مقياس يقيس أنماط الشخصية (أ، ب، ج)، مقياس يقيس مستوى الإجهــاد من خلال أعراضه، مقياس يقيس المصادر المهنية للإجهاد، ومقياس يقــيس اســتراتيجيات مواجهة الإجهاد، تم الحرص على أن يتوفر فيها الحد المقبول من الخصائص الــسيكومترية (صدق و ثبات).

أدى القيام بدراسة استطلاعية إلى تحديد المجتمع الذي ســيجرى عليــه البحــث، وهــو العاملين بوحدات التدخل بالحماية المدنية، مصالح الاستعجالات الطبية والجراحية والتوليــد بالمستشفيات، مناصب التعامل المباشر مع الجمهور بمراكــز البريــد (المــستوى خــارج التصنيف، المستوى الأول، والمستوى الثاني)، و ذلك عبر تراب ولاية أم البواقي. وكانــت نتيجة الاتصال بكل أفراد المجتمع المقدر بـــ 920 فرد للحصول على البيانات المرادة، هــي تحديد عينة البحث، التي كانت من النوع القصدي، قدر حجمها بـــ 395 فرد يمثلــون نــسبة 42.93% من المجتمع الأصلي.

نتج عن تفريغ البيانات ومعالجتها إحــصائيا باســتخدام برنــامج SPSS، التحقــق مــن الافتراضات التي تم الانطلاق منها، حيث أن:

- الفرضية الرئيسة الأولى القائلة بأن هناك علاقة دالة بين أنماط الشخــصية (أ، ب، ج) ومستوى الإجهاد لدى أفراد العينة تحققت. الأمر الذي يساهم في تفسير تباين استجابات الأفراد إزاء التعرض للمواقف المجهدة؛ فلا بد أن النمطين أ و ج يتمتعان بنــوع مــن

الخصائص، التي يجعل طريقة تفاعلهما مع المجهدات تهيئ الأفراد لارتفاع مستوى الإجهاد بعكس النمط ب.

- فرضيتها الفرعية الأولى (1.1) القائلة بوجود علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد لدى أفراد العينة، تحققت في معظمها، ما عدا فيما يخص بعد العدائية. على الرغم من أن أدبيات ودراسات عديدة قد أعطت لهذا المكون الدور الأساسي في رفع أو خفض مستوى الإجهاد لدى النمطين أ و ب. وتدفعنا هذه النتيجة للتساؤل حول قدرة أدوات البحث على قياس بعد العدائية من جهة، ودور العامل الثقافي أي الخصائص الثقافية المميزة لشخصية أفراد عينة البحث كمتغير يؤثر بأي شكل من الأشكال في جعل يعض أبعاد الأنماط أ، ب، ج ترتبط ارتباطا دالا بمستوى الإجهاد دون أخرى.
- فرضيتها الفرعية الثانية (2.1) القائلة باختلاف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومستوى الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، المهنة)، تحققت على مستوى كل المتغيرات.

- الفرضية الرئيسة الثانية التي ترى بأن هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد لدى أفراد العينة، تحققت على مستوى كل الأنماط وكل الأعراض إلا فيما يخص علاقة النمط ج بالأعراض الجسدية. وهي نتيجة تتناسق مع النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى، وتساهم في تفسيرها أيضا؛ فالارتباط الدال طرديا كان (النمط أ) أم عكسيا (النمط ب) بين مستوى الإجهاد و نمط الشخصية يفهم من خلال الارتباط الدال أيضا بين النمط و طبيعة أعراض الإجهاد. أما على مستوى النمط ج فإن ارتباطه غير الدال بالأعراض الجسدية للإجهاد يمكن أن يعزى إلى وتيرة تفاعل هذا النمط مع المواقف المجهدة بطيئة تحتاج إلى وقت أطول لتطوير مثل هذا النوع من الأعراض.

- فرضيتها الفرعية الأولى (1.2) التي مفادها وجود علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد لدى أفراد العينة، تحققت جزئيا، إذ لم تتحقق فيما يخص علاقة:
  - العدائية (النمطين أ، ب) بكل أنواع الأعراض.
  - الكبح الانفعالي(النمط ج) بالأعراض الجسدية.
  - الإدراكات الاكتئابية (النمط ج) بالأعراض الجسدية والسلوكية.

الأمر الذي قد يعود فيما يخص بعد العدائية لدى النمطين أ و ب إلى التفسير المذكور في الفرضية الأولى، كما أن ميل كلا بعدي النمط ج لعدم الارتباط الدال بالأعراض الجسدية يوافق الفكرة التي وردت بخصوص تأثير عامل الوقت لدى هذا النمط في تطوير أعراض الإجهاد على الترتيب التالي: أعراض نفسية، فأعراض سلوكية، ثم أعراض جسدية.

- فرضيتها الفرعية الثانية (2.2) المتضمنة اختلاف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية وأعراض الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، تحققت على مستوى متغيري العمر والأقدمية؛ فيما لم تتحقق حسب متغير الجنس من حيث علاقة:
  - النمطين أ، ب بالأعراض الجسدية.
  - النمط ج بالأعراض النفسية.

  و لم تتحقق حسب متغير المستوى التعليمي من حيث علاقة:
  - النمط ج بالأعراض الجسدية.

  و لم تتحقق حسب متغير المهنة من حيث علاقة:
  - النمط ج و أعراض الإجهاد الجسدية.

- الفرضية الرئيسة الثالثة القائلة بأن هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد لدى أفراد العينة، تحققت في معظمها، ما عدا الجزء الذي يتعلق بعلاقة النمطين أ، ب بمستوى التأهيل المهني، و كذا الجزء الخاص بعلاقة النمط ج بالحوافز والنمو المهني كمصدر للشعور بالإجهاد. الأمر الذي يبدو متفقا من جهة مع ميل

النمط أ الكبير نحو الانجاز، مما يجعلهم يجتهدون أكثر من غيرهم لرفع مستوى تأهيلهم المهني دون انتظار تكفل القائمين على المنظمة بذلك؛ ومن جهة أخرى مع ما يميز النمط ج من خصائص كالتقدير المنخفض لذاته (يرى نفسه تافها، قاصر الهمة، معدوم الكفاءة، فوضوي)، غير مؤكد لذاته مضح بها، ميال للتساهل وتجنب الصراع، صبور، قادر على الانتظار وتقبل ضغط الوقت.

- فرضيتها الفرعية الأولى (1.3) التي ترى بدلالة العلاقة بين أبعاد أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد لدى أفراد العينة، تحققت جزئيا فقط؛ إذ لم تتحقق على مستوى:

– الاستعجال للنمطين أ، ب و الحوافز والنمو المهني كمصادر للإجهاد.

– الاندماج المهني والسعي نحو الانجاز للنمطين أ، ب ومستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد.

– العدائية للنمطين أ، ب والعلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، طبيعة العمل، مستوى التأهيل المهني كمصادر للإجهاد.

– التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمطين أ، ب ومستوى التأهيل المهني كمصدر للإجهاد.

– الكبح الانفعالي للنمط ج والعلاقة بالناس، الحوافز والنمو المهني، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل وظروفه كمصادر للإجهاد.

- فرضيتها الفرعية الثانية (2.3) التي بموجبها تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية ومصادر الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، تحققت في معظمها ماعدا فيما يخص:

  - علاقة النمط ج بمصادر العلاقة بالزملاء، مستوى التأهيل المهني، الحوافز والنمو المهني، ووسائل العمل وظروفه الفيزيقية حسب متغير الجنس.
  - علاقة النمط أ، ب بمستوى التأهيل المهني؛ والنمط ج بمصادر العلاقة بالناس والحوافز والنمو المهني حسب متغير المهنة.
  - علاقة النمط أ، ب بمستوى التأهيل المهني، والعلاقة بالرؤساء حسب متغير العمر.

- علاقة النمط أ، ب بمستوى التأهيل المهني، والنمط ج بوسائل العمل وظروفه الفيزيقية حسب متغير مستوى التعليم.
- علاقة النمط أ، ب بالعلاقة بالرؤساء، والنمط ج بالعلاقة بالناس، والحوافز والنمو المهني حسب متغير الأقدمية.

- الفرضية الرئيسة الرابعة التي مفادها أن هناك علاقة دالة بين أنماط الشخصية وبين استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة، تحققت كليا على مستوى الأصناف الرئيسة لاستراتيجيات المواجهة، وعلى مستوى الأصناف الفرعية بالنسبة النمطين أ و ب، مع ميل النمط أ لاستخدام المركزة منها على المشكلة أكثر، وهو أمر يوافق ما يميزه من خصائص تجعله ميالا للاستجابة للمواقف المجهدة بالسلوك أكثر منه بالأفكار أو الانفعالات. أما بالنسبة للنمط ج فقد تحققت جزئيا على مستوى الأصناف الفرعية؛ إذ لم تتحقق فيما يخص علاقته بالمواجهة الانفعالية السلوكية، وأسلوب حل المشكلة معرفيا. أي يميل لتجنب مواجهة المواقف المجهدة سلوكيا، وهو ما يتفق أيضا مع خصائصه الميالة للتفاعل مع البيئة الخارجية والداخلية للفرد على مستوى الانفعالات بالأخص.
- فرضيتها الفرعية الأولى (1.4) القائلة بوجود علاقة دالة بين أبعاد أنماط الشخصية واستراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى أفراد العينة، تحققت جزئيا؛ إذ لم تتحقق على مستوى علاقة بعد:
  - الاستعجال للنمطين أ، ب بالمواجهة الانفعالية السلوكية.
  - التعبير الخارجي عن الانفعالات للنمطين أ، ب بالمواجهة الانفعالية السلوكية.
  - الإدراكات الاكتئابية للنمط ج بالمواجهة المركزة على المشكلة، المواجهة الانفعالية السلوكية، أسلوب حل المشكلة معرفيا.
  - الكبح الانفعالي للنمط ج بالمواجهة الانفعالية السلوكية.
- فرضيتها الفرعية الثانية (2.4) التي بموجبها تختلف دلالة العلاقة بين أنماط الشخصية واستراتيجيات مواجهة الإجهاد باختلاف فئات المتغيرات الديموغرافية، تحققت على

مستوى متغير مستوى التعليم؛ فيما لم تتحقق في معظمها حسب متغير الجنس من حيث علاقة:

- النمطين أ، ب بكل استراتيجيات المواجهة حسب التصنيف الرئيس.
- النمط ج و استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال حسب التصنيف الرئيس.
- النمطين أ، ب و الاستراتيجيات المعرفية الانفعالية، وأسلوب حل المشكلة معرفيا حسب التصنيف الفرعي.
- النمط ج و الاستراتيجيات المعرفية الانفعالية، والسلوكية الانفعالية حسب التصنيف الفرعي.

و لم تتحقق حسب متغير العمر، فيما يخص العلاقة بين:

- النمطين أ، ب والمواجهة المركزة على المشكلة حسب التصنيف الرئيس.
- النمط ج و المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا حسب التصنيف الفرعي.

و لم تتحقق في معظمها حسب متغير الأقدمية، فيما يخص العلاقة بين:

- النمطين أ، ب و المواجهة المركزة على المشكلة حسب التصنيف الرئيس.
- النمطين أ، ب و المواجهة بأسلوبي حل المشكلة سلوكيا، ومعرفيا حسب التصنيف الفرعي.
- النمط ج و المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا حسب التصنيف الفرعي.

و لم تتحقق حسب متغير المهنة، فيما يخص العلاقة بين:

- النمطين أ، ب و المواجهة المركزة على المشكلة حسب التصنيف الرئيس.
- النمطين أ، ب و المواجهة بأسلوب حل المشكلة معرفيا حسب التصنيف الفرعي.
- النمط ج و استراتيجيات المواجهة المعرفية الانفعالية حسب التصنيف الفرعي.

و انطلاقا من النتائج التي توصل إليها البحث، تتقدم الباحثة بالتوصيات التالية:

- ✓ الاهتمام الجدي بخصائص أنماط الشخصية خلال عمليات الانتقاء المهني، خاصة المهن الأكثر عرضة للإجهاد.
- ✓ الاهتمام الجدي بمعالجة مصادر المهنية للإجهاد في مختلف مؤسساتنا، خاصة منها المرتبطة بالحوافز والنمو المهني، التأهيل المهني، والعلاقة بالرؤساء.
- ✓ ضرورة إدماج موضوع الإجهاد ضمن محتويات المقررات التعليمية بالجامعة.
- ✓ إعداد دورات إعلامية في مختلف المؤسسات حول ظاهرة الإجهاد (ماهيته، مصادره، تأثيراته، مواجهته).
- ✓ الاعتماد الفعلي لدورات تدريبية دورية على التنفيس الانفعالي، خاصة في المهن الأكثر عرضة للإجهاد.
- ✓ التركيز على العنصر البشري خلال السعي نحو تطوير أداء المؤسسة.

كما تقترح إجراء البحوث التالية:

- ☟ دراسة العلاقة بين الأنماط أ، ب، ج و الاضطرابات السيكوسوماتية.
- ☟ دراسة العلاقة بين الأنماط أ، ب، ج و متغيرات كالجنس، المستوى الاقتصادي- الاجتماعي، المستوى التعليمي، المكانة السوسيومترية.
- ☟ دراسة الأسباب الكامنة وراء اختلاف دلالة العلاقة بين الأنماط أ، ب، ج و الإجهاد باختلاف بعض المتغيرات.
- ☟ دراسة العلاقة بين الأنماط أ، ب، ج و التحصيل.
- ☟ دراسة العلاقة بين الأنماط أ، ب، ج و التوافق النفسي.
- ☟ دراسة العلاقة بين الإجهاد و أنماط الاتصال التنظيمي.
- ☟ دراسة العلاقة بين الخصائص الثقافية للجزائريين و استراتيجيات مواجهة الإجهاد.
- ☟ إعداد برامج إرشادية لتفعيل استراتيجيات مواجهة الإجهاد.
- ☟ التوسع في دراسة تأثير المتغيرات الديموغرافية في العلاقة بين أنماط الشخصية والإجهاد.

قـــائمة المراجع:

باللغة العربية:

1- أحمد فاضلي و رشيد مسيلي (2004). **الآثار النفسية للانتفاضة الفلسطينية**. الجزائر: دار قرطبة.

2- أحمد ماهر (2003). **السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات**. الإسكندرية: الدار الجامعية.

3- أحمد محمد عبد الخالق (1993). **أصول الصحة النفسية**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ط2.

4- أحمد محمد عبد الخالق (1999). **الأبعاد الأساسية للشخصية**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

5- أكرم مصباح عثمان (2002). **مستوى الأسرة وعلاقته بالسمات الشخصية والتحصيل الدراسي**. بيروت: دار ابن حزم، ط1.

6- بدر محمد الأنصاري (1997). **الشخصية من المنظور النفسي**. الكويت: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ط1.

7- بدر محمد الأنصاري (2002). **المرجع في مقاييس الشخصية تقنين على المجتمع الكويتي**. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

8- بشرى إسماعيل (2004). **ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية**. القاهرة: مكتبة الأنجلو مصرية، ط1.

9- بشير معمرية (2002). **القياس النفسي و تصميم الاختبارات النفسية**. باتنة: منشورات شركة باتنيت، ط1.

10- جان بنجمان ستورا. ترجمة أنطوان.إ.الهاشم (1997). **الإجهاد أسبابه وعلاجه**. بيروت: منشورات عويدات، ط1.

11- جمعة سيد يوسف (2001). **النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية**. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

12- حامد عبد السلام زهران (1980). **التوجيه والإرشاد النفسي**. القاهرة: عالم الكتب، ط2.
13- حنان عبد الرحيم الأحمدي (2002). **ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض**. الرياض: معهد الإدارة العامة.
14- رمضان محمد القذافي (2001). **الشخصية: نظرياتها، واختباراتها، وأساليب قياسها**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
15- ريتشارد.س لازاروس، ترجمة سيد محمد غنيم (1985). **الشخصية**. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
16- زينب محمد شقير (2002). **الأمراض السيكوسوماتية(النفس-جسمية)**. القاهرة: دار النهضة المصرية، ط1.
17- سارا زيف جربر(Sara Zeff Geber) (1999). **إدارة الضغوط من أجل النجاح**. الرياض: مكتبة جرير، ط1.
18- سامي محمد ملحم (2000). **مناهج البحث في التربية و علم النفس**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، ط1.
19- سايل حدة (2003/07/02-05/03). **الضغط النفسي المهني**. من عروض الدورة التكوينية لفائدة موظفي إعادة التربية، المدرسة الوطنية لكتابة الضبط بالدار البيضاء.
20- سمير شيخاني (2003). **الضغط النفسي**. بيروت: دار الفكر العربي.
21- سيمون كلابيه فالادون، ترجمة علي المصري (1993). **نظريات الشخصية**. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط2.
22- شيدلر هاربي، ترجمة غسان سنو (1992). **آلام الرأس، الأسباب و العلاج**. عين مليلة: دار الهدى، ط1.
23- صالح حسن الداهري و ناظم هاشم العبيدي (1999). **الشخصية والصحة النفسية**. أربد، الأردن: مؤسسة حمادة و دار الكندي للنشر والتوزيع، ط1.
24- صلاح الدين محمد عبد الباقي (2002). **السلوك الفعال في المنظمات**. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.

25- عادل شكري محمد كريم (2006). **سلوك النمط "أ" دراسة في علـم نفـس الـصحة**. الإسكندرية: در المعرفة الجامعية.

26- عبد الحفيظ مقدم (1997). **المديرون: دراسات نفـسية، اجتماعيـة فـي المؤسـسات الاقتصادية**. الجزائر: مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، جامعة الجزائر.

27- عبد الحكيم أحمد الخزامى (د ت). **آفة العصر ضغوط العمـل والحيـاة بـين المـدير والخبير**. القاهرة: مكتبة ابن سينا.

28- عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان (1998). **ضغوط العمل**. الرياض: مركز البحوث والدراسات الإدارية.

29- عبد الرحمن بن سليمان الطريري (1997). **القياس النفسي والتربوي نظريته، أسـسه، تطبيقاته**، الرياض: مكتبة الرشد، ط1.

30- عبد الغفار حنفي وآخرون (2002). **محاضرات في الـسلوك التنظيمـي**. المعمـورة، مصر: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ط1.

31- عبد الفتاح محمد دويدار (1995). **أصول علم النفس المهني و تطبيقاته**. بيـروت: دار النهضة العربية.

32- عبد المنعم أحمد الدردير (2006)، **الإحصاء البارامتري و اللابـارامتري فـي اختبـار فروض البحوث النفسية و التربوية والاجتماعية**، القاهرة: عالم الكتب، ط1.

33- عطوف محمد ياسين (1988). **الأمراض السيكوسوماتية (الأمـراض النفسجـسمية)**. بيروت: منشورات بحسون الثقافية، ط1.

34- عطوف محمود ياسين (1981). **علم النفس العيادي، القسم الأول**. بيروت: دار العلـم للملايين.

35- علي عسكر (2000). **الضغوط وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق**. الكويت: دار الكتاب الحديث، ط2.

36- عمار الطيب كشرود (1995). **علم النفس الـصناعي والتنظـيم الحـديث**. بنغـازي: منشورات جامعة قاريونس، ط1، المجلد 2.

37- فؤاد أبو حطب و آخرون (2003). **التقويم النفسي**. القاهرة: مكتبة الأنجلو مصرية، ط2.

38- فاخر عاقل (1982). **علم النفس التربوي**. بيروت: دار العلم للملايين، ط9.

39- فاروق السيد عثمان (2001). **القلق وإدارة الضغوط النفسية**. القاهرة: دار الفكر العربي، سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس، الكتاب16، ط1.

40- فتيحة بن زروال (2002). **الإجهاد لدى الأستاذ الجامعي واستراتيجيات المرشد النفسي في علاجه و الوقاية منه**. مذكرة ماجستير غ منشورة، قسم علو النفس، جامعة باتنة.

41- فتيحة مزياني و محمود بوسنة (1998).**علاقة الضغط المهني بالصحة النفسية والجسمية عند المديرين**. من عروض الأيام الوطنية الثالثة لعلم النفس وعلوم التربية، ج2، منشورات جامعة الجزائر.

42- فيصل عباس (1997). **الشخصية**. بيروت: دار الفكر العربي، ط1.

43- فيصل محمد خير الزاد (2000). **الأمراض النفسية-جسدية أمراض العصر**. بيروت: دار النفائس، ط1.

44- كارين ماكوفر، ترجمة رزق سند ابراهيم ليلة (1987). **إسقاط الشخصية في الشكل الإنساني(منهج لدراسة الشخصية)**. بيروت: دار النهضة العربية.

45- كامل محمد عويضة (1996). **الصحة في منظور علم النفس**. بيروت: دار الكتب العلمية، ط1.

46- لطفي الشربيني (2003). **الطب النفسي و مشكلات الحياة**. بيروت: دار النهضة العربية، ط1.

47- ليلى شريف (02-2003). **أساليب مواجهة الضغط النفسي و علاقتها بنمطي الشخصية(أ، ب) لدى أطباء الجراحة(القلبية والعصبية والعامة)**. رسالة دكتوراه غ منشورة، قسم الصحة النفسية، كلية التربية، جامعة دمشق.

48- ليندا دافيدوف، ترجمة سيد الطوب وآخرون (2000). **الشخصية: الدافعية والانفعالات**. القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ط 1.

49- ليونارد بون Leonard W.Poon، تعريب و إعداد علي عبد السلام علـــي (2003). **دليــل تطبيق مقياس أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة**. القاهرة: مكتبة الأنجلــو المصرية، ط1.

50- محمد أحمد النابلسي (1989). **أصول ومبادئ الفحص النفسي**. بيروت: جروس برس، ط1.

51- محمد أحمد النابلسي وآخرون (1991). **الصدمة النفسية، علم نفس الحروب والكوارث**. بيروت: دار النهضة العربية، سلسلة الثقافة النفسية 5.

52- محمد لسعيد سلطان (2002). **السلوك الإنساني في المنظمات**. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

53- محمد مقداد و آخرون (1998). **قراءات في التقويم التربوي**. باتنة: جمعيــة الإصـــلاح الاجتماعي و التربوي، ط2.

54- محمود السيد أبو النيل (1986). **التحليل العاملي لذكاء و قدرات الإنسان دراسة عربية و عالمية**. بيروت: دار النهضة العربية، سلسلة علم النفس رقم06.

55- محمود شمال حسن (د ت). **ضغوط الحياة وعلاقتها بــبعض المتغيــرات**. دراســـة غ منشورة، كلية الآداب، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.

56- منصور بن نايف بن ماشع الحبردي العتيبي (2003). **الضغوط الإدارية التــي تواجــه مديري مدارس التعليم العام و تأثيرها على أدائهم من وجهــة نظــرهم**. مكــة: معهــد البحوث العلمية، جامعة أم القرى.

57- نادية الأشقر(1995). **مصادر الضغط النفسي لدى النساء العاملات المتزوجات وغيــر المتزوجات في القطاع العام في الزرقاء**. رسالة دكتــوراه غ منــشورة، كليــة العلــوم التربوية، الجامعة الأردنية.

58- ناصر الدين زبدي (ماي 1998). **الأمراض السيكوسوماتية لدى الأستاذ الجامعي**. مــن عروض الأيام الوطنية لعلم النفس وعلوم التربية، منشورات جامعة الجزائر.

59- نوال حمداش (02-2003). **الإجهــاد المهنــي لــدى الزوجــة العاملــة الجزائريــة**

واستراتيجيـــات التعـــامل معه. رســـالة دكتـــوراه غ منشـــورة، قســـم علـــم النفس، جامعة قسنطينة، الجزائر.

60- الهاشمي لوكيا (2000/99). **الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي.** تقرير نهائي عن مشروع البحث: T2501/02/96-98، مديرية البحث الجامعي، جامعة منتوري، قسنطينة.

61- هناء أحمد شويخ (2007). **أساليب تخفيف الـــضغوط النفـــسية الناتجـــة عـــن الأورام السرطانية مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية.** القاهرة: ايتـــراك للنـــشر والتوزيع، ط1.

62- وينفريد هوبر، ترجمة مصطفى عشوي (1999). **مدخل إلى ســـيكولوجية الشخـــصية.** الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

63- يوسف ميخائيل أسعد (د س). **الشخصية القوية.** القاهرة: مكتبة غريب.

باللغة الأجنبية:

64- Agrapart, C.& Agrapart-Delmas, M. (1988). Les rayonnements colorés, une nouvelle arme thérapeutique du stress. In Les entretiens de Monaco (Ed), *Les Thérapeutiques du stress*, Monaco: éditions du Rocher.

65- Arnold, J., Robertson, I.T. & Cooper, C.L. (1991). Work psychology Undrestanding human behaviour in the workplace. UK: Pitman Publishing.

66- Atkinson, R.L., Atkinson., R.C., Smith, E.E., Bem, D.J. & Nolen-Hoek Sema, S. (2000). Hilgard's Introduction to Psychology. USA : Harcourt College Publishers.

67- Barbancey, J. & Horvilleur, A. (1988). Le stress et l'homéopathie. In Les entretiens de Monaco (Ed), Les *Thérapeutiques du stress*, Monaco: éditions du Rocher.

68- Bee, H.L. & Bjorklund, B.R. (2004). The Journey of Adulthood. New Jersey: Pearson Education, 4th ed.

69- Bernstein. D.A., Clarke-Stewart, A., Penner, L.A., Roy, E.J. & Wickens, C.D. (2000). Psychology. Boston: Houghton Mifflin Company, 5th ed.

70- Blocker, W.P (1985). Réadaptation fonctionnelle aprés infarctus du myocarde . USA: s éd.

71- Boudarene, M. (2005). Le Stress entre bien-être et soufrance. Alger: Berti Editions.

72- Bruchon–Schweitzer, M., Quintard, B. & al. (2001). Personnalité et maladies: stress, coping et ajustement, Paris: Dunod.

73- Bureau International du Travail. (1993). Le travail dans le monde, chapitre 5: Le stress dans le monde du travail. Genève.

74- Canouï, P., Mauranges, A. & Florentin, A. (2004). Le burn out: le syndomme d'épuisement professionnel des Soignants de l'analyse aux réponses. Paris: Masson, 2e éd, Paris.

75- Carlson, N.R., Buskist,W. & Neil Martin, G. (2000). Psychology of Science of Behaviour. London: Pearson Education.

76- Carnegie, D. (1993). Comment dominer le stress et les soucis. Trad Weyne, D. Paris: Flammarion.

77- Cartwright, S. & Cooper, C.L. (1997). Managing Work Place Stress. USA: Sage Publications.

78- Chaabane, S. (1989). Notions de fiabilité humaine. Alger: OPU.

79- Chalvin, D. (1993). Faire face aux stress de la vie quotidienne. Paris: ESF, 5e éd.

80- Chouanière, D. & Weibel, L. (nov. 2003). Stress: Conséquences pour la santé. in: ARACT Nord-Pas-De-Calais, *Stress professionnel, comprendre pour agir.*

81- Compas, B.E. & Orosan, P.G. (1993). Cognitive Appraisals and Coping with Stress. In: Long, B.C. & Kahn, S.E. (Ed),*Women, Work and Coping A multidisciplinary Approach to Work place Stress,* Montréal: McGill-Queen's University Press.

82- Cooper, C.L., Marshall, J. (1978). Sources of Managerial and White Collar Stress. In Cooper, L.C. & Payne, R. (Ed), *stress at work*, New york: Jonn wiley and Sons.

83- Corsini, R.J. (Ed). (1994). Encyclopedia ofPsychology. NewYork: John Wiley&Sons, 2nd ed, Vol.1.

84- Delay, J. & Pichot, P. (1999). Psychologie. Paris: Masson, 3e éd.

85- Fontana, D. (1990). Gérer le stress. Trad: Renard, S. & Mardaga, P. (Ed). Bruxelles.

86- Graziani, P. & Swendsen, J. (2004). Le stress: émotions et stratégies d'adaptation, France: Nathan Université.

87- Greer, S., Morris, T.& Pettingale, W. (1994). Psychological response to breast cancer: effect on outcome. In Steptoe, A.& Wardle, J. (Ed), *Psychology Processes and Health*, Cambridge University Press.

88- Hansenne, M. (2003). Psychologie de la personnalité. Bruxelles: Editions de Boeck Université, 1re éd.
89- Havlovic, S. J. & Keenan, J. P. (1995). Coping with Work Stress: The Influence of Individual Diffrences. In Crandall, R. & Perrewé, P. L. (Ed), *Occupational Stress*. USA, UK: Taylor&Francis Publisher.
90- Hoareau, D. (2001). Apprivoisez votre stress. Paris: édition d'organisation.
91- Johnson, B. (2001). Stress Management. Berkeley, California: CalSWEC, University of California.
92- Julius, M., Harburg, E., Cottigton, E.M. & Johnson, E.H. (1994). Anger-coping types, blood pressure, and all-cause mortality: a follow-up in Tecumseh, Michigan (1971-1983). In Steptoe, A.& Wardle, J. (Ed), *Psychology Processes and Health*, Cambridge University Press.
93- Kassin, S. (2004). Psychology. New Jersey: Pearson Education, 4th ed.
94- Kobassa, S.C.O., Maddi, S.R., Pucceti, M.C. & Zola, M.A. (1994). Effectiveness of hardiess, exercise and social support as resources against illness. In Steptoe, A.& Wardle, J. (Ed), *Psychology Processes and Health*, Cambridge University Press.
95- Korabik, K., McDonald, L.S. & Rosin, H.M. (1993). Stress, Coping and Social Support among Women Managers. In: Long, B.C. & Kahn, S.E.(Ed),*Women, Work and Coping A multidisciplinary Approach to Work place Stress,* Montréal: McGill-Queen's University Press.
96- Lahey, B.B. (2001). Psychology an Introduction. NY: 27th ed.
97- Lassarre, D. (2005). Vers un modèle psychosocial de l'épisode de stress. In: Chasseigne, G. & Lassarre,D. *Stress et Société vol II*, Reims: Publication du Laboratoire de Psychologie Appliquée, PU de Reims, France.
98- Le Blanc, P., De Jonge, J. & Schaufeli, W. (2000). Job stress and health. In Chmiel. N.(Ed), *Introduction to Work and Organisational Psychology*, Oxford: Black Well Publishers.
99- Légeron, P. (2002). Le rôle des copings cognitifs et comportementaux dans les processus d'adaptation. In: Ferreri, M & al (Ed), *Travail Stress et Adaptation, l'adaptation au Travail: Contrainte ou fait humain?*, Paris: éditions scientifiques et médicales, Elsevier SAS.

100- Massoudi K. (2005). Les Mécanismes d'adaptation au stress. recherche n.p. Institut de psychologie, Université de Lausanne.

101- McMichael, A.J. (1978). Personality, Behavioural, and Situational Modifiers of Work Stressors. In Cooper, L.C. & Payne, R. (Ed), *stress at work*, New york: Jonn wiley and Sons.

102- Mimoun, S. (2000). Traité de gynécologie-obstétrique psychosomatique. Paris: Flammarion Médecine-science, 1re éd.

103- Mouze-Amady, M., Neboit, M. & al (2002). Stress au travail: Diagnostic, Evaluation, Gestion et Prévention, Bilan de la thématique 1998-2002. Paris: INRS.

104- Organisatin Mondiale de la Santé. (17/11/2004). Santé mentale et vie professionnelle. Conference ministérielle européenne de l'OMS sur la santé mentale. Helsinki, 12-15 janvier 2005.

105- Paty, B.& Lassarre, D. (2002). Les enseignants et la violence à l'école: une formation pour diminuer le stress. In: Lassarre,D. (Ed), Stress et *Société*, Reims: Publication du Laboratoire de Psychologie Appliquée, PU de Reims, France.

106- Paulhan, I. & Bourgeois, M. (1995). Stress et coping: les stratégies d'ajustement à L'adversité. Paris: Puf, 2e éd, 1995.

107- Paulhan, I. (2003). Les stratégies d'ajustement ou " coping ". In: Bruchon–Schweitzer, M., Dantzer & al (Ed). *Introduction à la psychologie de la santé*, Paris: Puf, 4e éd.

108- Peiffer, V. (1998). Comment gérer son stress. trad Hilleret, M. Paris: Marabout.

109- Pervin, L.A & John, O.P. (2005). La Personnalité de la théorie à la recherche. adaptation française: Nadeau, L & al. Bruxelles: Boeck.

110- Peterson, C., Seligman, M.E.P., & Vaillant, G. (1994). Pessimistic explanatory style is a risk factor for physical illness: a thirty-five year longitudinal study. In Steptoe, A.& Wardle, J. (Ed), *Psychology Processes and Health*, Cambridge University Press.

111- Poulton, E.C. (1978). Blue Collar Stressors. In Cooper, L.C. & Payne, R. (Ed), *stress at work*, New york: Jonn wiley and Sons.

112- Quintard, B. (2003). Du stress objectif au stress perçu. In: Bruchon–Schweitzer, M., Dantzer & al (Ed). *Introduction à la psychologie de la santé*, Paris: Puf, 4e éd.

113- Rand, Schuster, M. A., Stein, B. D., Jaycox, R. L., Collins, R. L., Marshall, G.N., Elliott, A.J., Zhou, A. J., Kanouse, D. E., Morrisson, J. L. & Berry, S. H. (2002). After 9/11: Stress and Coping Cross America. USA: RAND

114- Robbins, S. & DeCenzo, D. (2004). Management L'essentiel des concepts et des pratiques. Trad: Lavoyer,V., Marty, S. & Gabilliet, P.(Ed). Paris: Pearson Education, 4e éd.

115- Rolland, J-P. (2004). l'évaluation de la personnalité le modèle en cinq facteurs. Sprimont, Belgique: Mardaga.

116- Rosenman, R.H., Brand, R.J., Jenkins, C.D., Friedman, M., Straus, R. & Wurm, M. (1994). Coronary heart disease in the Western Collaborative Group Study: final follow-up experience of 8 1/2 years. In Steptoe, A.& Wardle, J. (Ed), *Psychology Processes and Health*, Cambridge University Press.

117- Rosenman,R.H., Relationships of the Type A Behavior Pattern with Coronary Heart Disease. In Goldberger, L.& Breznitz, Sh. (Ed), *Hand book of Stress and Clinical Aspects*, New York: The Free Press, 2nd ed.

118- Rosnet, E. (2002). Definitions, théories et modèles du stress. In: Lassarre, D. (Ed), Stress et *Société*, Reims: Publication du Laboratoire de Psychologie Appliquée, PU de Reims, France.

119- Sarafino, E.P. (1990). Health Psychology, Biopsychosocial Interactions. Singapore: John Wiley&Sons.

120- Schwob, M. (1999). Le Stress. Evreux: Flammaron, Dominos.

121- Selye, H. (1993). History of the Stress Concept. In Goldberger, L.& Breznitz, Sh. (Ed), *Hand book of Stress and Clinical Aspects*, New York: The Free Press, 2nd ed.

122- Semmer, N. (1996). Individual Differences, Work Stress and Health. In Winnubst, J.A.M. & Cooper, C.L. (Ed), *Handbook of Work and Health Psychology*, Chichester: John-Wiley&Sons.

123- Sigales Ruiz, S.R. (2002). Contribution à l'étude des états de stress post-traumatiques Des situations de catastrophe: les perturbations psychiques chez "les victimes attendantes" de la catastrophe industrielle de San Juan Ixhuatepec-Mexico. Thèse de doctorat n.p, Université de Toulouse le Mirail.

124- SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale. (2004). Le stress au travail facteurs de risque, évaluation et prévention. Bruxelles.

125- Steptoe, A.& Wardle, J. (1994), Psychology Processes and Health, Cambridge University Press.

126- Stora, J.B. (1991). Le stress. Paris: PUF, 1re éd.

127- Stroud,A.H. (1997). Vaincre m'anxiété et le stress. Alger: édition Connaissance du Monde.

128- Taylor, SH. (1999). Health Psychology. Los Angeles: McGraw-Hill Companies, University of California, 4th e d.

129- Truchot, D. (2004). Epuisement professionnel et burnout. Paris: Dunod.

130- Wade, C. & Tavris, C. (2000). Psychology. New Jersey: Prentice-Hall, 6th ed.

131- Youssef, G.S. (2005). Stress Management. Cairo: CAPSCU, 1st ed.

132- Zimbardo, P., McDermott, Jansz, J. & Metaal, N. (1993). Psychology A European Text. London: Harper Collins.

المجلات العلمية:

باللغة العربية:

1- إبراهيم علي إبراهيم (1992). الضغوط الحياتية في علاقتها ببعض الأعراض السيكوسوماتية دراسة امبريقية لدى عينة من مرضى مستشفى حمد العام بدولة قطر. **مجلة مركز البحوث التربوية**، السنة 1، العدد 1، جامعة قطر.

2- آدم العتيبي (صيف 1997). علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدىالعاملين في القطاع الحكومي في الكويت. **مجلة العلوم الاجتماعية**، مجلد 25، العدد 2، جامعة الكويت.

3- حصة عبد الرحمن الناصر (شتاء 1996). سلوك النمط "أ" وعلاقته بالعصابية والانبساطية: دراسة للارتباطات بين البنود. **مجلة العلوم الاجتماعية**، مجلد 24، العدد 4، جامعة الكويت.

4- حكيمة آيت حمودة (2007). سمة القلق وعلاقتها بإدراك الضغوط النفسية لدى المرضى السيكوسوماتيين. **مجلة الوقاية و الأرغونوميا**، العدد01، مخبر الوقاية والأرغنوميا، جامعة الجزائر.

5- سامر جميل رضوان (ديسمبر2000). عندما يتمرد الجسد. **مجلة العربي**، العدد 505، الكويت.

6- سامي عزيز عازر (ديسمبر2000). ضغوط الحياة هل تدمر المخ؟. **مجلة العربي**، العدد 505، الكويت.

7- عبد الحميد عبدوني (1994). فهم سلوك العامل و حاجة التنظيم و التسيير إلى علم النفس. **مجلة العلوم الإنسانية بجامعة باتنة**، العدد01.

8- عبد العزيز عبد المحسن تقي (2002). قياس مدى قدرة العوامل الديموغرافية وضغوط العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية. **مجلة العلوم الاجتماعية**، مجلد 30، العدد 1، جامعة الكويت.

9- عبد المحسن فهد السيف (جانفي 2000). محددات الإعياء المهني بين الجنسين دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية. **مجلة الإدارة العامة**، المجلد 39، العدد 04، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

10- علي عبد السلام علي (2000). المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية لدى طلاب الجامعة المقيمين مع أسرهم والمقيمين بالمدن الجامعية. **مجلة علم النفس**، العدد 53، الهيئة المصرية للكتاب، القاهرة، مصر.

11- علي عبد السلام علي (مارس 2000). المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية. **مجلة علم النفس**، العدد53، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

12- عويد سلطان المشعان (2001). مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة الموظفين الكويتين وغير الكويتين في القطاع الحكومة. **مجلة الملك سعود**، المجلد 13، العلوم الإدارية(1)، الرياض ،السعودية.

13- عويد سلطان المشعان (صيف 2000). الاضطرابات الانفعالية والمعرفيـة والسلوكية والسيكوسوماتية لدى الكويتيين قبل العدوان العراقي وبعده، **المجلـة العربيـة للعلـوم الإنسانية**، العدد 71، جامعة الكويت.

14- لطفي عبد الباسط إبراهيم (1994). عمليات تحمل الضغوط فـي علاقتهـا بعـدد مـن المتغيرات النفسية لدى المعلمين. **مجلة مركز البحوث التربويـة**، السـنة 3، العـدد 5، جامعة قطر.

15- لولوه حمادة و حسن عبد اللطيف (2002). الصلابة النفسية والرغبة في الـتحكم لـدى طلاب الجامعة. **مجلة دراسات نفسية**، المجلد 12، العدد 2، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية.

16- مازن رزق حتاملة (جوان 2002). مصادر الضغط لدى طلبة كلية التربية الرياضية في جامعة اليرموك، دراسة تحليلية. **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، العدد 04، المجلد 03، كلية التربية، جامعة البحرين.

17- محمد أحمد علي عرايس (2003). التفاعل بين وجهـة الـضبط والجـنس وعلاقتـه بالتحصيل الدراسي وبعض الأساليب المعرفية لدى عينة من طلاب جامعـة التحـدي. **مجلة دراسات نفسية**، المجلد 13، العدد 3، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية.

18- محمد الدنيا (نوفمبر/ديسمبر 2000). الكرب في حياة الإنسان. **مجلة الفيصل**، العدد 29، دار الفيصل الثقافية، الرياض، السعودية.

19- معصومة أحمد إبراهيم (2005). وجهة الضبط والتفضيل العقلي وعلاقتهمـا بـبعض المتغيرات الديموجرافية لدى الطلبة والموظفين الكويتيين من الجنسين. **مجلـة العلـوم الاجتماعية**، المجلد33، العدد2، جامعة الكويت.

20- الهاشمي لوكيا (2002). الضغط النفسي في العمل: مصادره، آثـاره وطـرق الوقايـة. **مجلة أبحاث نفسية وتربوية**، العدد00، مخبر التطبيقات النفـسية والتربويـة، جامعـة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

21- هدى جعفر حسن (2006). مرض السكر وعلاقته ببعض العوامل النفسية والسمات الشخصية. **مجلة العلوم الاجتماعية**، المجلد 34، العدد 1، جامعة الكويت.

22- هدى جعفر حسن (2006). مرض السكر وعلاقته ببعض العوامل النفسية والسمات الشخصية. **مجلة العلوم الاجتماعية**، مجلد 34، العدد 1، جامعة الكويت.

23- هدى جعفر طاهر (شتاء 1998). سلوك النمط أ في علاقته بالميول والاختيار المهني. **مجلة العلوم الاجتماعية**، مجلد 26، العدد 4، جامعة الكويت.

24- يوسف عبد الفتاح محمد (1999). الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية. **مجلة مركز البحوث التربوية**، السنة 8، العدد 15، جامعة قطر.

باللغة الأجنبية:

25. Al-Kandari, H. (2006). Parenting Sressors of Children with and without Disabilities. ***Journal of The Social Sciences***, University of Kuwait, Vol 34, No 3.
26. Brenner, S-O., Sorom, D., & Wallius, E. (1985). The stress chain: A longitudinal confirmatory study of teacher stress, coping and social support, ***Journal of Occupational Psychology***, Vol 58,1-13.
27. Brown, S.L. & Ireland, C.A. (2006). Coping style and distress in newly incarcerated male adolescents. ***Journal of Adolescent Health***, Vol 38, No 06.
28. Erickson, D.J., Wolfe, J., King, D.W., King, L.A. & Scharkansky, E.J. (Feb 2001). Posttraumatic Stress Disorder and Depression Symptomatology in a Sample of Gulf War Veterans: A Prospective Analysis. ***Journal of Consulting and Clinical Psychology***, Vol. 69, No. 3, 41-49.
29. Esposito, O. & Biseau, G. (1997). stress des cardes. ***L'Usine Nouvelle Magazine***, N° 2589, avril, 58-68.
30. Fischler, B., Daubach. P., Kaufman, & L., Langendries, M. (1992). l'impact des mécanismes de gestion du stress(coping mechanisms) et de la fonction cardiaque sur la symptomatologie psychologique et la perception de l'état de santé en phase aigue et subaiguë de l'infarctus du myocarde . ***Psychologie Médicale***, Vol 24, 1,32-36.

31. Gamassou, C. E. (2002). Sources et mesure du stress au travail, quelles nouvelles voies de recherché envisager?. ***Les cahiers du CERGOR***, No 02/03, Sep, Université Paris I Panthéon Sorbonne.
32. Lamprecht, F. & Sack, M. (2002). Posttraumatic Stress Disorder Revisited. ***Psychosomatic Medecine***, 64:222-237.
33. Pruessner, J.G., Hellhammer, D.H. & Kirschbaum, C.K. (1999). Burnout, Perceived Stress, and Cortisol Responses to Awakening. ***Psychosomatic Medecine***, 61:197-204.
34. Somerfield, M.R. & McCrae, R.R. (June 2000). Stress and Coping Research Methodological Challenges, Theoretical Advances, and Clinical Applications. ***American Psychologist***, Vol. 55, No. 6, 620-625.
35. Wade, S., Borawski, E.A., Taylor, G., Drotar, D., Yeates, K.O. & Stancin, T. (June 2001). The Relatioship of Caregiver Coping to Family Outcomes During the Initial Year Following Pediatric Traumatic Injury. ***Journal of Consulting and Clinical Psychology***, Vol. 69, No. 3, 406-415.
36. Yip,B & Rowlinson, S. (2006). Coping Strategies among Construction Professionals: Cognitive and Behavioral Efforts to Manage Job Stressors. ***Journal for Education in Built Environment,*** Vol 1 issue 2, august.

المجلات و المواقع الالكترونية:

المجلات:

1- Garneau, J. (1998). Le Stress:causes et solutions, ***la lettre du psy***, Vol.2, No.8 in: **www.red psy.com/infopsy/stress .html**

2- Beale, A. (2003). Dealing With Stress in Emergency First Responders-Part 1. ***Stress News***, Vol.15 No.2, April in: **www.isma.org.uk/stressnews.htm**

3- Slaski, M. (Jul 2002). Emotioal Intelligence. Stress news, Vol. 4, No. 3 in: **www.Isma.org.uk /stressnews.htm**

المواقع:

1- Bouvar, P. (2003). in: **www.journalmanagement.com**

4- Coulomb, S. (2004). Attention au surmenage in: **www.skv.ch/sw9221.asp**

5- Miller, L. H. & Dell Smith, A. (1997). The Stress Solution, in: **http://www.helping.apa.org/work/stress3.html**

6- Hughes, G. (2004). Le stress et la capacité de résoudre des problèmes dans les établissements correctionnels: nouvelles recherches sur les employés des services correctionnels canadiens. in: **www.csc.scc.gc.ca/textpblct/forum/e021b-f.htm**

7- Sharpley, S. (1996). A review of the Contributions of Psychologists to the Study of Stress. ***Stress News***, Vol.8 No.3, July in: **www.isma.org.uk/stressnews.htm**

8- National Institute of Justice. (2005). Stress Among Probation and Parole Officers and What Can Be Done About It in: **www.ojp.usdoj.gov/nij**

9- Le stress. (2006). In: **http://fr.wikipedia.org/wiki/Stress**

10- Mais qu'est ce que le stress? (2000). in: **http://stanb.club.fr/Stress/stress.htm**

11- Lecomte, N. & Patesson, R. (2005). Synthèse des recherches sur le stress au travail in**: http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/chp1str.html**

12- Lecomte, N. & Patesson, R. (2005). Synthèse des recherches sur le stress au travail in**: http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/chp2str.html**

13- INRS. (2005). Le stress au travail in: **http://www.inrs.fr/inrspub/inrs01.nsf/intranetObjet-accesParReference/dossier%20stress/$File/Visu.html#ancre3**

14- Towler, J. (2006). Coping With Management Stress, in: **www.creativeorgdesign.com**

15- Organisation Internationale du Travail (2003) A. Les services publics d'urgence – lien vital- soumis à une pression grandissante in: **www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/sectors/pubserv/violence.htm**

16- Organisation Internationale du Travail (2003) B. Violence et stress sur le lieu de travail in:**www.ilo.org/public/french/bureau/info/pr/2003/2.html**

17- Desjardins, E. (2004). une Personnalité hardie résiste mieux au stress universitaire. In: **http:// www.sve.uqam.ca/etudierllqam /v1.1/edwidge–desjandins.html**

18- Stagno, D. (dec 2005). Psychogenèse. In: **http://wwww.fnclcc.fr/fr/patients/dico/definition.php?id_definition=1340**

☜ القواميس:

1- Bloch, H., Chemama, R., Dépret, E., Gallo, A., Leconte, P., Le Ny, J-F., Postel, J. & Reuchlin. M. (2000). Larousse Grand Dictionnaire de la Psychologie. Paris: Larousse.
2- Bloch, H., Dépret, E., Gallo, A. & al (1997). dictionnaire fondamental de la psychologie. Paris: Larousse
3- Doron, R. & Parot, F. (octobre 1998). dictionnaire de psychologie. Paris: PUF.
4- Rey, A. & Rey-Debove, J. (1992). Le petit Robert. Paris: Le Robert.
5- Sillamy, N. (1983). dictionnaire usuel de psychologie. Paris: Bordas.

☜ الجرائد و النشريات:

1- عزيز ملوك، ثلاثة ملايين جزائري بحاجة إلى رعاية نفسية، **جريد الخبر**، العدد 5163، 2007/11/08.

2- نائلة.ب، إجراءات استعجالية لمواجهة "الانتحار" في صفوف الشرطة، **جريدة الشروق**، العدد 1851، 2006/11/26.

3- Chouanière, D., Jolibois, S., Mouzé-Amady, M., Grandjean, F. & François,M. (1998). Une base documentaire sur le stress professionnel. CNRS

الملاحـــــق

- ✓ الملحق رقم01: مقياس الإجهاد في صورته الأولية
- ✓ الملحق رقم02: مقياس الإجهاد في صورته النهائية
- ✓ الملحق رقم03: مقياس مصادر الإجهاد (النسخة أ) في صورته الأولية
- ✓ الملحق رقم04: مقياس مصادر الإجهاد (النسخة أ) في صورته النهائية
- ✓ الملحق رقم05: مقياس مصادر الإجهاد (النسخة ب)
- ✓ الملحق رقم06: مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد في صورته الأولية
- ✓ الملحق رقم07: مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد في صورته النهائية
- ✓ الملحق رقم08: مقياس أنماط الشخصية في صورته الأولية
- ✓ الملحق رقم09: مقياس أنماط الشخصية في صورته النهائية

الملاحق:

✓ الملحق رقم01: مقياس الإجهاد في صورته الأولية

مقياس الضغط النفسي

يهدف هذا المقياس إلى قياس مستوى الضغط النفسي لديك، لذلك نرجو منك أن تجيب بتلقائية على السؤال التالي عن طريق **<u>وضع دائرة</u>** حول الدرجة التي تناسب إجابتك.

	• **ما مدى ظهور كل عرض من الأعراض التالية لديك خلال الأشهر 6 الأخيرة ؟**	أبدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)
01	الإحساس بالتعب	1	2	3	4	5
02	آلام في العضلات	1	2	3	4	5
03	آلام في الظهر	1	2	3	4	5
04	اضطرابات معدية(حموضة، غازات...	1	2	3	4	5
05	صداع	1	2	3	4	5
06	اضطرابات معوية(إمساك أو إسهال)	1	2	3	4	5
07	عسر الهضم	1	2	3	4	5
08	جفاف الفم والحنجرة	1	2	3	4	5
09	التعرق حتى في درجات الحرارة المنخفضة	1	2	3	4	5
10	الحاجة الملحة للتبول	1	2	3	4	5
11	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	1	2	3	4	5
12	ارتجاف العضلات	1	2	3	4	5
13	الدوخة(الدوار)	1	2	3	4	5
14	قصر النَفَس	1	2	3	4	5
15	ضعف مقاومة المرض(تكرار الإصابة بالمرض)	1	2	3	4	5
16	حساسية متزايدة للضجيج	1	2	3	4	5
17	غثيان(رغبة في القيء)	1	2	3	4	5
18	الشعور بغصة في الحلق	1	2	3	4	5
19	اضطرابات جنسية	1	2	3	4	5
20	برودة في الأطراف	1	2	3	4	5
21	سرعة الغضب	1	2	3	4	5
22	الشعور بالحساسية تجاه النقد	1	2	3	4	5
23	فقدان الحماس	1	2	3	4	5
24	أحلام مخيفة	1	2	3	4	5
25	صعوبة النوم(البدء فيه والاستغراق فيه)	1	2	3	4	5
26	الشعور بنقص الطاقة	1	2	3	4	5
27	فقدان الثقة بالنفس	1	2	3	4	5
28	الشعور بالكآبة	1	2	3	4	5
29	الشعور بالخطر	1	2	3	4	5
30	القلق بشأن تصرفات في الماضي	1	2	3	4	5
31	الشعور بالوحدة (العزلة)	1	2	3	4	5
32	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	1	2	3	4	5

دائما (5)	غالبا (4)	أحيانا (3)	نادرا (2)	أبدا (1)		
5	4	3	2	1	الشعور بالملل	33
5	4	3	2	1	الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني	34
5	4	3	2	1	القلق على المستقبل	35
5	4	3	2	1	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة	36
5	4	3	2	1	الشعور بقلة الحيلة	37
5	4	3	2	1	زيادة الشك في الآخرين	38
5	4	3	2	1	البكاء	39
5	4	3	2	1	الشد على الفكين	40
5	4	3	2	1	تقطيب الحاجبين	41
5	4	3	2	1	قضم الأظافر	42
5	4	3	2	1	عض الشفتين	43
5	4	3	2	1	سلوكات قهرية(تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات...)	44
5	4	3	2	1	سلوكات عدوانية	45
5	4	3	2	1	الانعزال عن الآخرين	46
5	4	3	2	1	حركات عصبية كالدق بالأصابع	47
5	4	3	2	1	فقدان الشهية	48
5	4	3	2	1	الشراهة(زيادة الأكل)	49
5	4	3	2	1	زيادة استهلاك المنبهات(قهوة، شاي، تبغ ...)	50
5	4	3	2	1	صعوبة التركيز	51
5	4	3	2	1	النسيان	52
5	4	3	2	1	التردد في اتخاذ القرارات	53
5	4	3	2	1	صعوبات في تنظيم الوقت	54
5	4	3	2	1	استخدام المهدئات	55
5	4	3	2	1	إهمال المظهر	56
5	4	3	2	1	أخطاء متكررة في العمل	57

الملحق رقم02: مقياس الإجهاد في صورته النهائية

مقياس الضغط النفسي

يهدف هذا المقياس إلى قياس مستوى الضغط النفسي لديك، لذلك نرجو منك أن تجيب بتلقائية على السؤال التالي عن طريق **وضع دائرة** حول الدرجة التي تناسب إجابتك.

	• ما مدى ظهور كل عرض من الأعراض التالية لديك خلال الأشهر 6 الأخيرة ؟	أبدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)
01	الإحساس بالتعب	1	2	3	4	5
02	آلام في العضلات	1	2	3	4	5
03	حساسية متزايدة للضجيج	1	2	3	4	5
04	اضطرابات معدية(حموضة،آلام...)	1	2	3	4	5
05	صداع	1	2	3	4	5
06	الحاجة الملحة للتبول	1	2	3	4	5
07	قصر النفس	1	2	3	4	5
08	جفاف الفم و الحنجرة	1	2	3	4	5
09	اضطرابات معوية(إمساك، إسهال، غازات...)	1	2	3	4	5
10	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	1	2	3	4	5
11	ارتجاف العضلات	1	2	3	4	5
12	الدوخة(الدوار)	1	2	3	4	5
13	عسر الهضم	1	2	3	4	5
14	ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)	1	2	3	4	5
15	آلام في الظهر	1	2	3	4	5
16	غثيان(رغبة في القيء)	1	2	3	4	5
17	الإحساس بغصة في الحلق	1	2	3	4	5
18	اضطرابات جنسية	1	2	3	4	5
19	برودة في الأطراف	1	2	3	4	5
20	سرعة الغضب	1	2	3	4	5
21	الشعور بقلة الحيلة(الله غالب!)	1	2	3	4	5
22	الشعور بالخطر	1	2	3	4	5
23	الشعور بنقص الطاقة	1	2	3	4	5
24	فقدان الثقة بالنفس	1	2	3	4	5
25	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي	1	2	3	4	5
26	فقدان الحماس	1	2	3	4	5
27	الشعور بالحساسية تجاه النقد	1	2	3	4	5
28	الشعور بالوحدة	1	2	3	4	5
29	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	1	2	3	4	5
30	الشعور بالكآبة (الحزن)	1	2	3	4	5
31	الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني	1	2	3	4	5

		أبدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)
32	القلق بشأن المستقبل	1	2	3	4	5
33	فقدان الرغبة في أشياء(أنشطة) كانت ممتعة	1	2	3	4	5
34	الشعور بالملل	1	2	3	4	5
35	زيادة الشك في الآخرين	1	2	3	4	5
36	أحلام مخيفة	1	2	3	4	5
37	تصرفات قهرية(تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات...)	1	2	3	4	5
38	صعوبة في التركيز	1	2	3	4	5
39	الانعزال عن الآخرين	1	2	3	4	5
40	صعوبة في النوم(البدء أو الاستغراق فيه)	1	2	3	4	5
41	حركات عصبية كالدق بالأصابع	1	2	3	4	5
42	فقدان الشهية	1	2	3	4	5
43	زيادة استهلاك المنبهات(قهوة، شاي، تبغ...)	1	2	3	4	5
44	تصرفات عدوانية	1	2	3	4	5
45	النسيان	1	2	3	4	5
46	التردد في اتخاذ القرارات	1	2	3	4	5
47	صعوبات في تنظيم الوقت	1	2	3	4	5
48	استخدام المهدئات	1	2	3	4	5
49	إهمال المظهر	1	2	3	4	5
50	ارتكاب أخطاء متكررة في العمل	1	2	3	4	5

الملحق رقم03: مقياس مصادر الإجهاد (النسخة أ) في صورته الأولية

مقياس مصادر الضغط النفسي المهني

	• إلى أي مدى يساهم كل مصدر من المصادر التالية في شعورك بالضغط النفسي؟	أبـدا (0)	نادرا (1)	أحيانا (2)	غالبا (3)	دائما (4)
01	الشعور بالمسؤولية عن حياة الأفراد	1	2	3	4	5
02	احتمال التعرض للخطر أو الإصابة	1	2	3	4	5
03	العمل تحت ضغط الوقت	1	2	3	4	5
04	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	1	2	3	4	5
05	قلة الأعمال	1	2	3	4	5
06	عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها	1	2	3	4	5
07	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	1	2	3	4	5
08	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا ونصائحنا	1	2	3	4	5
09	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	1	2	3	4	5
10	عدم القدرة على الموازنة بين العمل و الحياة الخاصة	1	2	3	4	5
11	كثرة الأعباء (الأعمال)	1	2	3	4	5
12	العمل لساعات طويلة	1	2	3	4	5
13	العمل ليلا	1	2	3	4	5
14	الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)	1	2	3	4	5
15	التوقيت غير المنتظم للعمل	1	2	3	4	5
16	تدخل الرؤساء في مهامي	1	2	3	4	5
17	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	1	2	3	4	5
18	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	1	2	3	4	5
19	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	1	2	3	4	5
20	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	1	2	3	4	5
21	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	1	2	3	4	5
22	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	1	2	3	4	5
23	صعوبة الترقية	1	2	3	4	5
24	كثرة الخلافات و النزاعات مع الزملاء	1	2	3	4	5
25	الافتقار إلى روح الجماعة	1	2	3	4	5
26	التنافس غير اللائق بين الزملاء	1	2	3	4	5
27	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	1	2	3	4	5
28	نقص الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل	1	2	3	4	5
29	عدم ملاءمة الأجهزة و الوسائل المستخدمة في العمل	1	2	3	4	5
30	عدم ملاءمة الظروف الفيزيقية (التهوية، التبريد، التدفئة، النظافة...) داخل مكان العمل	1	2	3	4	5
31	عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة	1	2	3	4	5
32	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل	1	2	3	4	5
33	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة	1	2	3	4	5
34	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	1	2	3	4	5
	إذا كانت هناك مصادر لم تذكر يمكنك إضافتها في الخانات التالية:					

الملحق رقم04: مقياس مصادر الإجهاد (النسخة أ) في صورته النهائية

مقياس مصادر الضغط النفسي المهني

	• إلى أي مدى يساهم كل مصدر من المصادر التالية في شعورك بالضغط النفسي؟	أبــدا (0)	نادرا (1)	أحيانا (2)	غالبا (3)	دائما (4)
01	احتمال التعرض للخطر أو الإصابة	1	2	3	4	5
02	العمل تحت ضغط الوقت	1	2	3	4	5
03	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	1	2	3	4	5
04	عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها	1	2	3	4	5
05	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	1	2	3	4	5
06	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا ونصائحنا	1	2	3	4	5
07	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	1	2	3	4	5
08	عدم القدرة على الموازنة بين العمل و الحياة الخاصة	1	2	3	4	5
09	كثرة الأعباء (الأعمال)	1	2	3	4	5
10	العمل لساعات طويلة	1	2	3	4	5
11	التوقيت غير المنتظم للعمل	1	2	3	4	5
12	تدخل الرؤساء في مهامي	1	2	3	4	5
13	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	1	2	3	4	5
14	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	1	2	3	4	5
15	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	1	2	3	4	5
16	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	1	2	3	4	5
17	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	1	2	3	4	5
18	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	1	2	3	4	5
19	صعوبة الترقية	1	2	3	4	5
20	كثرة الخلافات و النزاعات مع الزملاء	1	2	3	4	5
21	الافتقار إلى روح الجماعة	1	2	3	4	5
22	التنافس غير اللائق بين الزملاء	1	2	3	4	5
23	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	1	2	3	4	5
24	عدم توفر الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل	1	2	3	4	5
25	عدم ملاءمة الأجهزة و الوسائل المستخدمة في العمل	1	2	3	4	5
26	عدم ملاءمة الظروف الفيزيقية (التهوية، التبريد، التدفئة، النظافة...) داخل مكان العمل	1	2	3	4	5
27	عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة	1	2	3	4	5
28	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل	1	2	3	4	5
29	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة	1	2	3	4	5
30	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	1	2	3	4	5
	إذا كانت هناك مصادر لم تذكر يمكنك إضافتها في الخانات التالية:					

الملحق رقم05: مقياس مصادر الإجهاد (النسخة ب)

مقياس مصادر الضغط النفسي المهني

	• **إلى أي مدى يساهم كل مصدر من المصادر التالية في شعورك بالضغط النفسي؟**	**أبـــدا (0)**	**نادرا (1)**	**أحيانا (2)**	**غالبا (3)**	**دائما (4)**
01	العمل تحت ضغط الوقت	1	2	3	4	5
02	التعرض للمضايقات من طرف الناس	1	2	3	4	5
03	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	1	2	3	4	5
04	عدم القدرة على التأثير في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة	1	2	3	4	5
05	عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها	1	2	3	4	5
06	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	1	2	3	4	5
07	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا	1	2	3	4	5
08	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	1	2	3	4	5
09	عدم القدرة على الموازنة بين العمل و الحياة الخاصة	1	2	3	4	5
10	كثرة الأعباء (الأعمال)	1	2	3	4	5
11	العمل لساعات طويلة	1	2	3	4	5
12	الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)	1	2	3	4	5
13	قلة الأعمال	1	2	3	4	5
14	تدخل الرؤساء في مهامي	1	2	3	4	5
15	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	1	2	3	4	5
16	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	1	2	3	4	5
17	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	1	2	3	4	5
18	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	1	2	3	4	5
19	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	1	2	3	4	5
20	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	1	2	3	4	5
21	صعوبة الترقية	1	2	3	4	5
22	كثرة الخلافات و النزاعات مع الزملاء	1	2	3	4	5
23	الافتقار إلى روح الجماعة	1	2	3	4	5
24	التنافس غير اللائق بين الزملاء	1	2	3	4	5
25	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	1	2	3	4	5
26	عدم توفر الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل	1	2	3	4	5
27	عدم ملاءمة الأجهزة و الوسائل المستخدمة في العمل	1	2	3	4	5
28	عدم ملاءمة الظروف الفيزيقية كالتهوية، التبريد، التدفئة، النظافة... داخل مكان العمل	1	2	3	4	5
29	عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة	1	2	3	4	5
30	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل	1	2	3	4	5
31	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة	1	2	3	4	5
32	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	1	2	3	4	5
	إذا كانت هناك مصادر لم تذكر يمكنك إضافتها في الخانات التالية:					

الملحق رقم06: مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد في صورته الأولية

مقياس استراتيجيات مواجهـــة الضغــوط

إليك مجموعة من الأساليب التي تستخدم عادة في مواجهة المواقف الضاغطة في حياة الإنسان اليومية(العامة والشخصية و المهنية)؛ و المرجو منك:

– وضع **دائرة** حول الدرجة التي ترى أنها تعبر عن مدى انطباق كل أسلوب عليك.

الرقم	استراتيجيـــــات المواجهـــة	لا تنطبق	تنطبق أحيانا	تنطبق تماما
01	أحدد المشكلة الأهم و أبدأ بحلها	1	2	3
02	أبتعد مؤقتا عن مكان الموقف الضاغط	1	2	3
03	ألجـــأ للتدخين	1	2	3
04	ألوم نفسي لأني أتعامل بانفعال مع المشكلة	1	2	3
05	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا	1	2	3
06	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	1	2	3
07	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	1	2	3
08	أبـــوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لـــي	1	2	3
09	أضع خطة لحل المشكلة و أنفذها	1	2	3
10	أستهلك المهدئات و الفيتامينات أو أفرط في تناولهما	1	2	3
11	أترك المشكلة حتى يسمح لي الوقت بحلها	1	2	3
12	أتفـــاءل فالضغوط مهما طالت لن تدوم	1	2	3
13	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	1	2	3
14	ألجـــأ إلى الجانب الروحي (الدعاء، الصلاة، قراءة القرآن أو الاستماع إليه...)	1	2	3
15	أتجنب التفكيـــر بالمشكلة	1	2	3
16	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	1	2	3
17	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	1	2	3
18	ألجـــأ إلى الدعم الأسري	1	2	3
19	أبادر فورا بحل المشكلة المسببة للضغط	1	2	3
20	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	1	2	3
21	أغير طريقة تفكيري بالمشكلة	1	2	3
22	أفرط في استهلاك القهوة والشاي	1	2	3
23	أتجنب الحلول الوسط	1	2	3
24	ألجـــأ إلى النقد والسخرية	1	2	3
25	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	1	2	3
26	أمارس التمارين الرياضية	1	2	3
27	لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	1	2	3
28	أخضع وأسلم بالأمر الواقع	1	2	3
29	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	1	2	3
30	أستخدم وسائل الدعابة والضحك	1	2	3
31	أتجنب مناقشة المتسببين بالمشكلة	1	2	3
32	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	1	2	3
33	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه	1	2	3
34	أمارس بعض الهوايات (مطالعة، سماع الموسيقى، رسم، كتابة...)	1	2	3
35	ألجـــأ إلى النوم	1	2	3
36	أكثر من الشكوى	1	2	3

37	أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	1	2	3
38	أبادر بطلب مشاركة الأصدقاء لإيجاد مخرج من الموقف الضاغط	1	2	3
39	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	1	2	3
40	أحتفظ بمشاعري لنفسي مهما كانت مؤلمة	1	2	3
41	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	1	2	3
42	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	1	2	3
43	أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	1	2	3
44	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة	1	2	3
45	أحضر نفسي للأسوأ	1	2	3
46	أتذكر الماضي الآمن (البكاء على الأطلال)	1	2	3
47	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	1	2	3
48	أثابر من أجل الحصول على ما أريد	1	2	3

الملحق رقم07: مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد في صورته النهائية

مقيـــاس استراتيجيات مواجهـــة الضغـــوط

إليك مجموعة من الأساليب التي تستخدم عادة في مواجهة المواقف الضاغطة في حياة الإنسان اليومية(العامة والشخصية و المهنية)؛ و المرجو منك:

- وضع **دائرة** حول الدرجة التي ترى أنها تعبر عن مدى انطباق كل أسلوب عليك.

الرقم	أسلـــــوب المواجهـــة	لا تنطبق (1)	تنطبق أحيانا(2)	تنطبق تماما(3)
01	ألوم نفسي لأني أتعامل بانفعال مع المشكلة	1	2	3
02	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا	1	2	3
03	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	1	2	3
04	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	1	2	3
05	أبـــوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لـــي	1	2	3
06	أضع خطة لحل المشكلة و أنفذها	1	2	3
07	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	1	2	3
08	أتجنب التفكيـــر بالمشكلة	1	2	3
09	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	1	2	3
10	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	1	2	3
11	ألجــأ إلى الدعم الأسري	1	2	3
12	أسارع فورا بحل المشكلة المسببة للضغط	1	2	3
13	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	1	2	3
14	أفرط (أزيد) في استهلاك القهوة والشاي	1	2	3
15	أتجنب الحلول الوسط ولا أقبلها	1	2	3
16	ألجــأ إلى النقد والسخرية	1	2	3
17	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	1	2	3
18	أمارس التمارين الرياضية في وجود المشكلة	1	2	3
19	لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	1	2	3
20	أخضع وأسلم بالأمر الواقع	1	2	3
21	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	1	2	3
22	أستخدم وسائل الدعابة والضحك	1	2	3
23	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	1	2	3
24	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه	1	2	3
25	أمارس بعض الهوايات (مطالعة، سماع الموسيقى، رسم، كتابة...)	1	2	3
26	ألجــأ إلى النوم	1	2	3
27	أكثر من الشكوى	1	2	3
28	أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	1	2	3
29	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	1	2	3
30	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	1	2	3
31	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	1	2	3
32	أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	1	2	3
33	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة	1	2	3
34	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	1	2	3
35	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	1	2	3
36	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	1	2	3

الملحق رقم08: مقياس أنماط الشخصية في صورته الأولية

مقياس أنماط الشخصية(أ، ب، ج)

إليك مجموعة من الصفات، الرجاء منك أن تحدد إلى أي مدى تنطبق كل واحدة منها على شخصيتك، وذلك بوضع دائرة حول الدرجة التي تناسبك.

	الصفـــــــــــــــات	أبـــدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)
01	أميل إلى إنجاز أكثر من عمل في نفس الوقت	1	2	3	4	5
02	أعجب من الذين يستمتعون بقضاء الأوقات دون فعل شيء	1	2	3	4	5
03	أضع لنفسي أهدافا كثيرة حتى ولو كان الوقت قليلا	1	2	3	4	5
04	لا أتحمل الانتظار	1	2	3	4	5
05	أنزعج من الذين ينجزون أعمالهم ببطء	1	2	3	4	5
06	لا أستطيع الجلوس دون فعل شيء	1	2	3	4	5
07	أحب ربط الأعمال بآجال محددة	1	2	3	4	5
08	أحب أن انحز أكبر عدد من الأعمال في أقصر وقت ممكن	1	2	3	4	5
09	أتكلم عادة بسرعة	1	2	3	4	5
10	أميل إلى إتمام كلام الآخرين لأنهم يتحدثون ببطء	1	2	3	4	5
11	ليس عندي وقت للراحة	1	2	3	4	5
12	عندما أنهي عملا أفكر مباشرة في العمل الذي يليه	1	2	3	4	5
13	عندما أحقق هدفا أنتقل مباشرة إلى هدف آخر	1	2	3	4	5
14	أشعر أني شخص مستعجل	1	2	3	4	5
15	أقترح أن تقيم الأعمال على أساس السرعة في إنجازها	1	2	3	4	5
16	يزعجني عدم الانتهاء من الأعمال في وقتها المحدد	1	2	3	4	5
17	لا يمكنني ترك عمل مهم لقضاء وقت مع الأصدقاء أو العائلة	1	2	3	4	5
18	لا أرضى عما أنجزه من أعمال	1	2	3	4	5
19	عندما أتم إنجاز عمل ما أشعر بالفخر	1	2	3	4	5
20	يكون أدائي أفضل في المواقف الضاغطة	1	2	3	4	5
21	لو قام كل شخص بعمله على أكمل وجه ستكون حياتي أسهل	1	2	3	4	5
22	يجب أن يكون امتحان الحصول على شهادة السياقة أصعب حتى لا تمتلئ الطرقات بكل هؤلاء الحمقى	1	2	3	4	5
23	أحب أن أضع لنفسي الكثير من الأهداف	1	2	3	4	5
24	أنزعج من الأشخاص غير المنظمين	1	2	3	4	5
25	أحب أن أضع لنفسي أهدافا كبيرة	1	2	3	4	5
26	كلما كنت متحكما في الأمور كنت ناجحا	1	2	3	4	5
27	أقيم حياتي من خلال ما أحققه من انجازات	1	2	3	4	5
28	أطمح إلى تحسين أوضاعي	1	2	3	4	5
29	يمكنني تحقيق أهدافي دون الحاجة إلى أحد	1	2	3	4	5
30	أرى أني قادر على القيام بالمهام الموكلة إلي على أكمل وجه	1	2	3	4	5
31	لا يتعبني العمل الكثير بقدر ما يتعبني عدم تحقيق أهدافي	1	2	3	4	5
32	لا يهمني النجاح دون تفوق	1	2	3	4	5
33	يزعجني الذين لا يعرفون ما يريدونه	1	2	3	4	5
34	أحب تحدي الآخرين	1	2	3	4	5

35	لا أحب الألعاب التي لا فائز فيها	1	2	3	4	5
36	أحب المنافسة	1	2	3	4	5
37	أحب أن أضع لنفسي تحديات	1	2	3	4	5
38	يمكنني أداء مهامي دون الحاجة إلى أحد	1	2	3	4	5
39	تهمني الترقية في عملي كثيرا فأنا استحقها	1	2	3	4	5
40	أرى أني الأجدر بتحمل المسؤوليات	1	2	3	4	5
41	لا يمكنني العمل مع فريق غير فعال	1	2	3	4	5
42	لا يمكنك تحقيق الهدف دون السيطرة على الفريق	1	2	3	4	5
43	أومن بفكرة البقاء للأصلح (الأكثر فعالية)	1	2	3	4	5
44	كلما كنت صارما كلما كان فريق عملك فعالا	1	2	3	4	5
45	عندما أغضب أميل للتعبير عن غضبي	1	2	3	4	5
46	عندما أنزعج من شيء يظهر ذلك علي بوضوح	1	2	3	4	5
47	أعبر عن رأيي بصراحة كبيرة	1	2	3	4	5
48	عندما أتكلم أستخدم الحركات (اليدين، الوجه، الجسم)	1	2	3	4	5
49	يعرف من يتعامل معي متى أكون غاضبا أو هادئا	1	2	3	4	5
50	يمكن ملاحظة علامات الحزن أو الفرح علي بسهولة	1	2	3	4	5
51	أستجيب للأحداث فورا حدوثها ولا أفكر فيها بعد ذلك	1	2	3	4	5
52	عندما أتحمس يمكن ملاحظة علامات ذلك بسهولة	1	2	3	4	5
53	يرى الآخرون أن ردود أفعالي مبالغ فيها	1	2	3	4	5
54	التعبير عن مشاعري يريحني	1	2	3	4	5
55	رأي الجماعة دائما صحيح	1	2	3	4	5
56	أميل دائما إلى موافقة رأي الجماعة	1	2	3	4	5
57	أتجنب الدخول في صراع ولو بالتنازل عن حقي	1	2	3	4	5
58	لست من الذين يملكون مواهب مميزة	1	2	3	4	5
59	أرى نفسي غير مرتب	1	2	3	4	5
60	لا أسعى إلى تحقيق أهداف كبيرة لأنني غير قادر على تحقيقها	1	2	3	4	5
61	أفضل نمط الحياة اليومية الذي ألفته على التغيير	1	2	3	4	5
62	لا أملك الثقة الكافية بالنفس لمواجهة الآخرين	1	2	3	4	5
63	أرى أن النجاح صعب جدا علي يحتاج إلى توفر أمور كثيرة	1	2	3	4	5
64	هناك مناصب كثيرة لا أستطيع حتى مجرد التفكير في الوصول إليها لصعوبتها	1	2	3	4	5
65	أتساهل مع الآخرين حتى أتجنب الدخول في صراعات معهم	1	2	3	4	5
66	لست طموحا لأني غير قادرا على إنجاز الكثير	1	2	3	4	5
67	لا أستطيع تحمل مفارقة من أحبهم	1	2	3	4	5
68	يمكنني تحمل الانتظار دون إظهار أي انزعاج	1	2	3	4	5
69	يصعب علي التعبير عن الغضب	1	2	3	4	5
70	أميل إلى الهدوء	1	2	3	4	5
71	يرى الآخرون أني ميال للهدوء	1	2	3	4	5
72	أفضل أن لا أفصح عن مشاعري	1	2	3	4	5
73	أعتقد أن التحدث عن المشاعر دليل ضعف يمكن أن يستخدم ضدي من طرف الآخرين	1	2	3	4	5
74	أرى أن إظهار الفرد لتوتره أمر غير لائق	1	2	3	4	5
75	لا أستمتع بالعمل تحت ضغط الوقت على الرغم من أني أتحمل ذلك	1	2	3	4	5
76	يمكنني تحمل الانتظار دون إظهار أي انزعاج	1	2	3	4	5

الملحق رقم09: مقياس أنماط الشخصية في صورته النهائية

مقياس أنماط الشخصية(أ، ب، ج)

إليك مجموعة من الصفات، الرجاء منك أن تحدد إلى أي مدى تنطبق كل واحدة منها على شخصيتك، وذلك بوضع دائرة حول الدرجة التي تناسبك.

	الصفـــــــــــــــــــات	أبـــدا (1)	نادرا (2)	أحيانا (3)	غالبا (4)	دائما (5)
01	أميل إلى إنجاز أكثر من عمل في نفس الوقت	1	2	3	4	5
02	أضع لنفسي أهدافا كثيرة حتى و لو كان الوقت قليلا	1	2	3	4	5
03	أحب أن أنجز أكبر عدد من الأعمال في أقصر وقت ممكن	1	2	3	4	5
04	أميل للتكلم بسرعة	1	2	3	4	5
05	لا أملك وقتا للراحة	1	2	3	4	5
06	عندما أنهي عملا أفكر مباشرة في العمل الذي يليه	1	2	3	4	5
07	أقترح أن تقيم الأعمال على أساس السرعة في إنجازها	1	2	3	4	5
08	يزعجني عدم الانتهاء من الأعمال في وقتها المحدد	1	2	3	4	5
09	لا أرضى عما أنجزه من أعمال	1	2	3	4	5
10	يكون أدائي أفضل في المواقف الضاغطة	1	2	3	4	5
11	لو قام كل شخص بعمله على أكمل وجه ستكون حياتي أسهل	1	2	3	4	5
12	أحب أن أضع لنفسي الكثير من الأهداف	1	2	3	4	5
13	أنزعج من الأشخاص غير المنظمين	1	2	3	4	5
14	أحب أن أضع لنفسي أهدافا كبيرة	1	2	3	4	5
15	أقيم حياتي على أساس الإنجازات التي أحققها	1	2	3	4	5
16	يتعبني عدم تحقيق أهدافي أكثر من العمل الكثير	1	2	3	4	5
17	يزعجني الذين لا يعرفون ما يريدونه	1	2	3	4	5
18	أحب تحدي الآخرين	1	2	3	4	5
19	أفضل الألعاب التي فيها فائز و خاسر	1	2	3	4	5
20	أحب المنافسة	1	2	3	4	5
21	أحب أن أضع لنفسي تحديات	1	2	3	4	5
22	تهمني الترقية في عملي لأني أستحقها	1	2	3	4	5
23	أرى أني الأجدر بتحمل المسؤوليات	1	2	3	4	5
24	يصعب علي العمل مع فريق غير فعال	1	2	3	4	5
25	لتحقيق الهدف لابد من السيطرة على الفريق	1	2	3	4	5
26	أومن بفكرة البقاء للأصلح(الأكثر فعالية)	1	2	3	4	5
27	كلما كنت صارما كلما كان فريق عملي فعالا	1	2	3	4	5
28	عندما أغضب أميل للتعبير عن غضبي	1	2	3	4	5
29	عندما أنزعج من شيء يظهر ذلك علي بوضوح	1	2	3	4	5
30	أعبر عن رأيي بصراحة كبيرة	1	2	3	4	5
31	عندما أتكلم أستخدم الحركات(اليدين، الوجه، الجسم)	1	2	3	4	5
32	يعرف من يتعامل معي متى أكون غاضبا أو هادئا	1	2	3	4	5
33	يمكن ملاحظة علامات الحزن أو الفرحة علي بسهولة	1	2	3	4	5

		أبــدا (0)	نادرا (1)	أحيانا (2)	غالبا (3)	دائما (4)
34	استجيب للأحداث فور حدوثها و لا أفكر فيها بعد ذلك	1	2	3	4	5
35	عندما أتحمس يمكن ملاحظة علامات ذلك بسهولة	1	2	3	4	5
36	يريحني التعبير الخارجي عن مشاعري	1	2	3	4	5
37	أتجنب الدخول في صراع و لو بالتنازل عن حقي	1	2	3	4	5
38	أعتقد أن مواهبي قليلة	1	2	3	4	5
39	أرى أني غير قادر على تحقيق الأهداف الكبيرة لذلك لا أسعى إليها	1	2	3	4	5
40	أفضل الحياة اليومية التي اعتدت عليها أكثر من التغيير	1	2	3	4	5
41	تنقصني الثقة الكافية بالنفس لمواجهة الآخرين	1	2	3	4	5
42	أرى أن النجاح صعب جدا علي يحتاج إلى توفر أمور كثيرة	1	2	3	4	5
43	هناك مناصب كثيرة لا أستطيع حتى مجرد التفكير في الوصول إليها لصعوبتها	1	2	3	4	5
44	أتساهل مع الآخرين حتى لا أدخل في صرا عات معهم	1	2	3	4	5
45	طموحي قليل لأني غير قادر على إنجاز الكثير	1	2	3	4	5
46	يصعب علي التعبير عن الغضب	1	2	3	4	5
47	أميل إلى الهدوء	1	2	3	4	5
48	يرى الآخرون أني ميال للهدوء	1	2	3	4	5
49	أفضل أن لا أفصح عن مشاعري	1	2	3	4	5
50	أعتقد أن التحدث عن المشاعر دليل ضعف يمكن أن يستخدم ضدي من طرف الآخرين	1	2	3	4	5
51	أرى أن إظهار الفرد لتوتره أمر غير لائق	1	2	3	4	5
52	يمكنني تحمل العمل تحت ضغط الوقت	1	2	3	4	5
53	يزعجني العمل تحت ضغط الوقت	1	2	3	4	5